
0. ЗА ТЕХНИКИТЕ НА ИНТЕРПЕРСОНАЛНОТО КОМУНИЦИРАЊЕ

Зборот техника потекнува од грчкиот $\tau\epsilon\chi\nu\eta$, со значење вештина, умешност, умеење. Под техника/техники се подразбира збир од методи што се применуваат во која и да било област. .

Во својата книга „Никоманова етика“ (1140a), Аристотел ја определува вештината ($\tau\epsilon\chi\nu\eta$) како способност за разумско (врз умот засновано) творење. Тоа, според него е различно од разумското дејствување, зашто имено, секоја вештина е насочена кон создавање (=творење), што е нешто поинакво од дејствувањето. Аристотел тврдел дека вештината му припаѓа на творењето.¹

Како што истакнувал Аристотел, реторската вештина претставува способност да се согледа убедливото: нејзина задача е не толку да се постигне убедување колку да се изнајде убедливото.

Интересот во оваа студија е насочен пред сè кон интерперсоналното комуницирање. Под интерперсонална комуникација се подразбира комуницирање меѓу две човечки единици и комуницирање во мали групи.

Вештината на комуницирање меѓу две човечки единици зависи од правилната употреба на вербалните и невербалните знаци.

Вештината на интерперсоналното комуницирање всушност претставува способност за општествено вклучување и функционирање во различни социјални односи (=социјализација). Да се биде вешт во интерперсоналното комуницирање значи да се биде социјализиран, т.е. да се создадат услови за ефективна и задоволувачка комуникација со другите луѓе.

Вештината во интерперсоналната комуникација се состои од: способноста да се препознае фидбекот и да се артикулира позитивен одговор од соговорникот, но исто така и

¹ Според коментарот на Весна Томовска. Види: Аристотел, *Реторика*, *Македонска кнога*, Скопје, 2002 год. стр.15

од способноста за емпатија со другите, способноста да се сослушаат другите, потоа, од деликатноста во самопрезентацијата, внимателното посматрање на себеси и на другите, како и од контролата на употребата на вербални и невербални знаци.

Вештината на слушање пак, се потпира и на невербалната комуникација, а подразбира знаење за тоа со кого се разговара, а потоа и прифаќањето на другата личност како рамноправен партнер во комуникацијата, без оглед на потенцијалното согласување или несогласување по однос на ставовите, верувањата и системот на вредности.

Вештината на перцепција ги подразбира трите степенa на перцепција: препознавање, рефлексивност и дејствување. Тоа значи дека треба да се создадат соодветни опсервации за другата личност, да се избегнат брзоплети заклучоци, да се направат внимателни проценки и конечно, да се оформи соодветен одговор на перцепцијата на другата личност.

Оваа студија најнапред дава преглед на историјата на комуникациските вештини од периодот на антиката, преку средновековната и реториката на ренесансата, па сè до англискиот емпиризам, позитивизмот, функционализмот и бихевиоризмот. Откако ќе се објасни комплексноста на т.н. *интерперсонална комуникациска компетенција*, нејзината улога и значење, се дава исцрпен преглед за начинот на усвојување на повеќе техники на комуницирање: *когнитивните и бихевиористичките; техниките на конверзација; техниките на убедување (=персуазивни техники); техниките на слушање; техниките на памтење и учење; техниките на поставување прашања; техниките на невербална комуникација; техниките на говорно и на писмено изразување.*

1. ИСТОРИЈА НА КОМУНИКАЦИСКИТЕ ВЕШТИНИ²

Голем број теми и теоретски концепти што се предмет на современата комуникологија се развивале во рамките на

² Според концептот на Зорица Томиќ. Види: Zorica Tomić, *Komunikologija, Čigoja*, Beograd, 2003, str. 17-27

реторската традиција чии корени се наоѓаат во идеите најнапред на античките (грчки и римски) и средновековните реторичари, за потоа да се сретнат во доразвиена форма кај англиските емпиристи, како и во позитивистичката, функционалистичката и бихевиористичката теорија.

1.1. Античка реторика

Античка Грција е земја-матица на практиката, а потоа и на теоријата на говорништвото. И не случајно е тоа така.

Имено, причините за појавата на говорништвото (=реториката) токму во стара Грција се тесно поврзани со конституирањето на демократијата како форма на организација на општествениот живот. Демократијата дозволувала и, на некој начин обврзувала полисот (=народот) да учествува во политичкиот живот и да донесува одлуки.

Демократската практика барала извонредни говорнички способности, кои биле и услов за учество во јавниот живот, што едновременно подразбирало, поточно претпоставувало дека-владетелот може да управува со државата само ако е добар говорник.

Грчкиот театар пак, било местото каде што се артикулирал уметничкиот говор. Театарот кореспондирал со народното собрание (=агора), кое ги презело одликите на театарниот говор.

Убавината на јазикот и одбраниот говор биле одлика на политичкиот и театарскиот говор. Тоа значи дека, и политичкиот и театарскиот говор имале не само естетска функција туку и морални (=етички) барања кои го јакнеле концептот на слободниот граѓанин.*

Во агората (=народното собрание), старите Грци го практикувале спорењето како комуникациски модел. Тоа било

* Кога станува збор за практикувањето на демократијата во античка Грција, а со тоа и на создавањето предуслови за појава на реториката како теориска и практична дисциплина, треба да се има предвид дека тоа не можело да се случи порано од 5-от век п.н.е., во времето на големиот атински владетел Перикле. Говорништвото е познато и од порано (Софисти, Платон), но масовно почнува да се практикува токму во времето на Перикле, основоположникот на демократското општествено устројство

и одлучувачки момент за настанувањето на грчкото беседништво, кое токму во таква форма било преземено како духовно наследство во античкиот републикански Рим.

Како посебна научна дисциплина, реториката се конституирала во 5-от век п.н.е. и се базирала на грчката филозофија. Во таа смисла, имајќи ја филозофијата како свој извор и упориште, реториката подразбирала негување на три централни категории: вистина, добрина и убавина.

Во античката реторика биле издиференцирани две струи:

-Логичко-етичка и

-Формално-естетичка.

Првата се занимавала со тоа *што се зборува*, т.е. логичкиот и содржинскиот карактер на исказот. Според оваа концепција, битно е да се зборува вистината за сметка на убавината, или: да се зборува добро во согласност со вистината.

Втората, формално-естетичка концепција во центарот на вниманието ја става убавината на говорот, т.е. прашањето *како се говори*. Оваа струја ги содржи наговорувањето и убедувањето како суштински, конститутивни делови на реториката.

Приврзаници на формално-естетичката концепција биле **Софистите** (грч.sophos-мудрец). Софистите (6 век, п.н.е.) биле еден вид патувачки професори, „учители по мудрост“, кои младината ширум Грција, ја подучувале на филозофија, математика, физички вештини, но пред сè на реторика. Софистите на го сфаќале беседништвото како уметност, туку како обична вештина свртена кон практични цели, пред сè за добивање спорови. Тоа претставувало умешност на убедување во исправноста на сопствените ставови, вештина на наговорување на она што говорникот сака да го постигне, без оглед на тоа дали она што го тврди е вистинито или не, чесно или неморално.³

Платон (5 век п.н.е.) бил заговорник на логичко-етичката концепција и остар критичар на формално-естетичката реторика на софистите. Тој сметал дека смислата

³ Види: Обрад Станоевић, Сима Аврамовић: *ARS RHETORICA, Вештина беседништва, Службени лист СРЈ*, Београд, 2002, стр.52-54

на говорот е содржана во соопштувањето на вистинитото и праведното.

Најистакнат поддржувач на формално-естетичката струја бил софистот **Горгија**, еден од најпознатите грчки оратори, кој ја пласирал тезата за „веројатна вистина“. Горгија сметал дека говорникот може да вметне субјективни квалитети во својот говор и да си поигрува со вистината. Според него, уметноста на говорот е суштина на реториката, а сетилна страна на јазикот, односно говорот се ритамот и звукот. Ритамот и звукот, според Горгија се најзначајните белези на добрата беседа.

Аристотел (4 век п.н.е.) е најголемиот теоретичар на античката реторика. Неговите ставови значеле помирување или синтеза на овие две концепции. Во својата книга „Реторика“, Аристотел имплицитно упатува на суштината на беседништвото-како, по каков начин ги користиме, т.е. се служиме со зборовите. Оттука, според него, реториката претставува практична дисциплина која не е наука, туку е сообразна на дијалектиката.⁴ За Аристотел, вешт беседник е оној којшто умее да ги препознае сите расположливи средства на убедување.

Тој дефинира три категории именентни на говорништвото: ETOS, PATOS и PRAGMATA или LOGOS на говорот.

Etos-от го претставува самиот карактер на говорникот- колку тој е уверлив и колку и дали може да ја придобие/увери публиката (=да го пронајде убедливото)

Patos-от е емотивниот елемент на говорот и ја подразбира способноста на говорникот да предизвика кај слушателите одредени емотивни реакции.

Pragmata-та ги подразбира говорните средства: индукција, силогизам, привиден силогизам.

Аристотел сметал дека добриот говорник мора добро да ги усвои овие средства, така што неговиот говор да се потпира и на рационалните (=логички) и на ирационалните (=емотивни) аспекти на комуникацијата. Оваа теза на Аристотел всушност значи неутрализација на категоричките разлики меѓу двете

⁴ Ibidem, str. 57-60

реторички струи, зашто како што и експлицитно истакнува, важно е и што се говори, но и како се говори.

Аристотел дефинира три елемента на говорниот процес: говорник, предмет на говорот и слушатели. Соодветно на тоа, извел три типа беседништво: политичко, судско и епидеиктичко.

Големиот придонес на Аристотел за античката, па и за новата реторика е „помирувањето“ на двете реторички струи: логичко-етичката и формално-естетичката, како и во пласирањето на ставот дека, помалку е важно да се убеди соговорникот, отколку да се пронајде и каже убедливото, со што и соговорникот/публиката се поттикнуваат на размислување.

Реториката во **Рим** се актуелизирала во 2-от век п.н.е., а ја пренеле грчките реторичари и филозофи.

Најзначаен римски реторичар бил **Цицерон**, којшто сметал дека реториката може да § биде од корист на државата.

Според Цицерон, прва должност на говорникот е да говори во согласност со она во што е убеден аудиториумот (т.е. да се чуе тоа што се сака да се чуе). Тој сметал дека добар реторичар не е само надарениот, туку пред сè образованиот. Цицерон верувал дека на расудувањето почесто влијаат емоциите (љубов, омраза, страст, гнев, тага, радост, страв), отколку вистината, правните прописи или законските одредби.

Тој сметал дека за говорникот да биде успешен и самиот треба да биде обземен од емоции. Китноста и складноста се најважните стилски својства на говорот, што ќе рече дека тој бил, по некој начин неформален приврзаник на формално-естетичката реторичка концепција на грчката реторика.

Пишувал и за најважните карактеристики што треба да ги поседува добриот говорник: динамичен јазик (=елоквентност), свонлив глас, снажни гради, телесна сила и култивирано однесување.

1.2.Средновековното говорништво. Ренесансна реторика.

Доминантен белег на европскиот среден век е етаблирањето на христијанството како државна религија. Иако

во почетокот античкото беседништво не било прифатено, постепено се правеле обиди за негово прилагодување во функција на новата религија.

За ширење на христијанството се користеле класични, антички реторички средства: убедување, наговорување и образложување.

Од 9-от век наваму, реториката добила попривилегиран статус во рамките на христијанската црква. Имено, за високиот црковен клер не било доволно проповедање со прост говор (како што било потребно за широките народни маси), туку се наметнала и потребата од усвојување на реторичките вештини. По таков начин, реториката „стапила во служба“ на теологијата.

Во средниот век се развиле три вида реторика:

- Вештина на проповедање;
- Реторика на стихови и
- Правничка реторика.

Во периодот на ренесансата, реториката стекнува мошне битна позиција во системот на образованието, така што станала комплементарна со филозофијата во рамките на универзитетот (=се изучувала во рамките на филозофијата).

Доминантен реторички идеал бил т.н. *elegantia*, што подразбирал јасен и одмерен стил на изразување.

Ренесансната реторика тежнела кон вистина и убавина, што на некој начин значи прифаќање на Аристотеловиот концепт за реториката.

1.3.Англиски емпиризам

Емпиризмот е филозофски правец според кој искуството претставува основен извор на сознанието.

Идеите на англиските емпиристи-Бекон, Хобс, Баркли и Хјум се значајни за науката за комуникациите, зашто тие, едновременно занимавајќи се со теоријата на сознанието, укажале на различни рецептивни и когнитивни процеси кои го структурираат човековото искуство.

Френсис Бекон спаѓа во редот на најзначајните светски научници од 16-от и 17-от век. Тој е автор на своевременно

многу популарното дело „Нов органон“ и голем противник на схоластичката методологија.

Според него, за човекот да постигне вистинско знаење, мора да се ослободи од вкоренетите предрасуди, што тој ги нарекува идоли, а ги дефинира како „лажни поими“.

Бекон разликува четири предрасуди или идоли:

-*Idola tribus* (=идоли на племето), т.е. предрасуди својствени на човекот како припадник на човековиот род;

-*Idola specus* (=идоли на пештерата), т.е. предрасуди кои настанале како последици на индивидуалните особини, навики и воспитување на секој човек (секој човек за сè суди според себе, а не според она што ϕ е својствено на самата природа);

-*Idola theatri* (=идоли на театарот), т.е. предрасуди кои настануваат како резултат на некритичкото и догматско прифаќање на одредени филозофски концепти, кои нудат инсценација на лажна стварност;

-*Idola fori* (=идоли на плоштадот), т.е. предрасуди кои настанале во интеракција со другите луѓе, врз основа на јазикот.⁵

Влијанието на теоријата на идоли на Бекон врз комуниколошката наука се согледува и во личното и психичкото кај човекот и во неговата општествена дејствителност, зашто овие фактори ја условуваат целокупната човекова перцепција на светот.

По однос на комуниколошката наука, Томас Хобс (1588-1679) е релевантен со својата теорија за моќта на јазикот, без кој не би било ниту вистинитото ниту лажното, затоа што вистинитото и лажното се карактеристики на говорот.

Освен оваа, тој е познат и по својата општествена теорија, според која пак, природна состојба на човекот е да биде во војна со сите околу себе. Тоа, според комуниколошката терминологија подразбира дека, комуникацијата меѓу луѓето во едно општество е детерминирана со непријателство, судири и спротивставени тензии.

Според Хобс, човек на човека му е волк (=Homo homini lupus) и тоа е природно однесување на човекот спрема другите луѓе, зашто секој сака да ја задржи својата слобода и едновременно да се здобие со моќ над другите.

⁵ Zorica Tomić: Komunikologija, op.cit. str.21,22

Учењето на Хобс повлијаело на интерпретацијата на комуникативниот процес што се засновува на желбата за доминација, поточно на желбата за контрола на другите учесници во процесот на општење.

1.4.Позитивизам

Позитивизмот е филозофски правец што се потпира врз утврдување на фактите, врз нивното опишување. Ова учење го зема предвид само она што е позитивно, фактичко и одредено од искуството. Позитивизмот се спротивставува на секаква метафизика, а ги избегнува научните разгледувања, па и создавањето на било какви хипотези.

Основач е францускиот филозоф Огист Конт, чија што основна теза гласи: „Да знаеш за да предвидиш, да предвидиш за да предупредиш“. Или: за предвидување на идните појави, што е основен предмет во науката, не е потребно ништо друго освен знаење за односите и законите што постојат меѓу нив. Затоа, доволно е само да се знае за да се предвиди. Класификацијата на науките, според Конт, подразбира: математика, астрономија, филозофија, биологија, хемија и социологија.

Целта на позитивната општествена наука (=социологијата), според Конт е содржана во можноста за изнаоѓање решенија за проблемите на модерниот свет.

Човекот, сметал Конт, се карактеризира со акција, емоција и интелигенција. Човекот треба да работи според чувствата, но да мисли и да дејствува. Функцијата на разумот е клучна во човековото дејствување.

За да биде човек позитивист, според Конт, треба да ги открие законите кои управуваат со општествените феномени, користејќи ги притоа клучните методи-посматрање и експеримент.

Позитивизмот на Конт повлијаел врз комуниколошката наука од гледна точка на контролната функција на разумот, што е основа за човековото дејствување и општествениот опстанок.

1.5.Функционализам

Функционализмот е учење според кое одредени суштества не се супстанцијални, бидејќи своето суштествување го немаат во самите себеси, туку во некое друго суштество, така што се одредени исклучиво како функции на други суштества.

Основна теза на функционализмот во рамките на социолошката наука е дека, сите општествени појави се битно одредени од улогата која им е доделена во рамките на општеството како затворен систем.

Функционалната анализа, која ги утврдува односите меѓу фактите во рамките на пошироките структури, претставува постапка за установување на врските според кои некој факт, што треба да се објасни е нужен за друга појава, која едновременно го објаснува и претходниот факт.

Теоретичарот Талкот Парсонс дал најиздржана функционална теорија на општеството. Според него, општеството е функционален и хармоничен систем кој е составен од повеќе потсистеми. Тие потсистеми треба да исполнат одредени функционални потреби: прилагодување (=врска со околината), интеграција (=одржување на системот) и латентност (=мотивација за извршување на различни задачи на системот).

Влијанието на функционализмот врз комуникологијата се согледува во категориите интеграција и функција (=истражување на медиумите).

1.6.Бихевиоризам

Бихевиоризмот е психолошко учење кое станало конститутивен дел на комуникологијата. Според него, основна задача на психологијата е проучување на однесувањето и реакцијата на живите суштества, особено човекот, во одредени ситуации и при одредени дразби.

Реакциите можат да бидат надворешни, видливи (explicit behavior), какви што се на пример движењата на мускулите и скриени (implicit behavior), кои се манифестираат во

излачувањето на жлездите, а сепак можат да се измерат прецизно со научни инструменти.

Основна теза на бихевиоризмот е, во точно одредени услови да се предвиди човековото однесување, односно да се предвиди и контролира човековото однесување.

Според Џон Вотсон, творецот на бихевиоризмот, ако е позната побудата (=стимуланс), може да се претпостави, т.е. предвиди и реакцијата.

Едноставната бихевиористичка концепција S-R (стимуланс-реакција) е широко применета во комуникологијата, не само во вербалната комуникација, детерминирана со јазичниот знаковен систем туку и во другите аспекти на комуникативната практика (=невербалната комуникација).

2. ИНТЕРПЕРСОНАЛНА КОМУНИКАЦИСКА КОМПЕТЕНЦИЈА⁶

2.1.Што е интерперсонална комуникациска компетенција?

Интерперсоналната комуникација претставува средство со чија што помош стекнуваме пријателства, добиваме вработување, искажуваме љубов, молиме за помош, го толкуваме своето однесување.

Во услови на современо живеење, кога човекот е изложен на голем број нови ситуации, неизмерно е важно како се комуницира интерперсонално.

Компетенцијата во интерперсоналната комуникација, односно при јавниот настап, отсекогаш побудувала голем интерес за комуниколозите. Дефиницијата за

⁶ Терминот интерперсонална комуникациска компетенција е веќе востановен во комуниколошката наука. Ние го позајмуваме од американскиот комуниколог Кетлин Рердон. Види: Kathleen K. Reardon, *Interpersonalna komunikacija*, Alinea, Zagreb, 1998 god. str. 72-76

интерперсоналната комуникациска компетенција претставува сублимат од досегашните теоретски истражувања. Таа гласи: *Нивото на интерперсонална комуникациска компетенција е степен според кој, нечији однесувања се соодветни (=примерни, компетентни) на ситуацијата, така што ѝ овозможуваат на личноста да ги оствари своите индивидуални и релациски цели.*

2.2. Компетенција: работа на степен

Оваа елементарна дефиниција нуди можност за нејзино темелно расчленување. Најнапред, зошто компетенцијата е работа на степен. Компетенцијата е релативна величина (=варијабилна категорија), која секој ја поседува во одреден степен. Компетенцијата не претставува нешто што е присутно или отсутно во апсолутна смисла.

Имено, комуникациските однесувања можат да бидат повеќе или помалку компетентни во одредени ситуации, одредени односи и со одредени учесници. На пример, смеата претставува вообичаена реакција на шегата, но интензитетот и должината зависат од ситуацијата.

Според тоа, реакциите треба да бидат компетентни (=соодветни, примерни) по однос на ситуацијата, околностите, учесниците во комуникацијата и односите меѓу нив.

2.3. Компетенција: индивидуален и релациски поим

Зошто интерперсоналната комуникациска компетенција претставува едновременно и индивидуален и релациски поим?

Зашто имено, таа зависи од индивидуалните карактеристики на личноста, од нејзината способност да воспостави соодветни (=компетентни) релации со другите учесници во комуникацијата, а притоа да ги оствари своите лични цели, но и да придонесе за остварување на целите на соговорниците.

Впрочем, кога некоја личност во интерперсоналната комуникација би настојувала да ги оствари само индивидуалните цели, без да ги има предвид и целите на

соговорниците, односно другите учесници во комуникацијата, веројатно, набрзо би останала без пријатели.

Сепак, човекот е општествено суштество и не може да живее без сличните на себе. Понекогаш се наметнуваат ситуации кога одржувањето однос е помалку важен од остварувањето на сопствената цел. Но, по однос на личностите кои ни се драгоцени, најчесто, одржувањето на односот е поважен отколку остварувањето на личната цел.

2.4. Компетенција: примерност (=соодветност) и успешност во однесувањето

Примерноста (=соодветноста) и успешноста се одлики на интерперсоналната комуникациска компетенција.

За комуникаторот да се однесува компетентно, тој мора да го говори и прави само она што е соодветно на одредена ситуација и да биде успешно, т.е. во согласност со неговите индивидуални и релативни цели.

Примерноста (=соодветноста) подразбира мерка според која однесувањето на комуникаторот е исправно и во согласност со општествените правила кои се релевантни за таа интеракција. На пример, соодветна (=примерна) реакција на: Благодарам!, е-Молам! или: Нема на што! Одбегнувањето на овие или слични реакции може да биде знак на лошо воспитание или пак, на невнимание.

Успешноста се однесува на намерата на комуникаторот според која тој помага во остварувањето на индивидуалните и релативните цели. Може да се случи успешното однесување да не е секогаш примерно. На пример, „упаѓањето во збор“ на соговорникот може да биде успешно, но не и примерно за дадена ситуација.

Културните разлики можат да предизвикаат забуна при разликувањето на тоа што е примерно и успешно. Во Тајланд, на пример, вообичаено е момчињата да им подаруваат конзерви со месо на девојките, а во Саудиска Арабија пак, при воспоставувањето деловни односи прилично е подолго време да се пие чај. Кога ваквите однесувања би се практикувале во западната култура, тие, секако, би се третирале за несоодветни и неуспешни.

2.5. Компетенција: ситуациски разлики

Не случајно интерперсоналната комуникациска компетенција претставува и индивидуален и релациски поим.

Кога би била само белег на личноста, тогаш интерперсоналната комуникациска компетенција би требало да се сведе само на попис на вештини и способности кои треба да ги поседува успешниот комуникатор.

Сепак, интерперсоналната комуникациска компетенција се изучува пред сè од т.н. *ситуациска перспектива*, така што нема вештини и способности што би биле применливи во сите ситуации. Треба да се проценуваат различните видови ситуации и за секоја од нив да се одреди однесување што би придонело за успех.

Освен од ситуацијата, компетентното однесување зависи и од *типот на односи*. Имено, не е сеедно дали партнерите во комуникацијата штотуку се запознале или пак се добри познаници, добри пријатели или станува збор за личности што се во интимни односи. Комуникацијата меѓу туѓинци е битно поинаква отколку кога е меѓу личности што се пријатели, љубовници.

Според тоа, компетенцијата зависи од ситуацијата и од типот односи меѓу комуникаторите. Успешното и примерното однесување во една ситуација и при еден тип однос не мора да биде такво и во некоја друга ситуација и при некој друг однос. На пример, може да ја критикуваме пријателката за нејзиниот изглед и облекување. Тоа може да биде успешно, но не и примерно.

Постојат и такви однесувања кои можат да бидат примерни и успешни во сите ситуации. Таква е вештината на слушање.

Некои однесувања пак, се корисни само во одредени ситуации и при одреден тип односи. На пример, комуникаторите применуваат поинакви стратегии на персуазија (=убедување) со личности што се во трајни односи, отколку со личности за кои сметаат дека нема никогаш да ги видат.

2.6. Компетенција: спонтани, извежбани и планирани однесувања

Постојат три типа интерперсонални комуникациски однесувања: спонтани, извежбани или скриптирани и планирани.

Спонтаните однесувања се чувствени реакции кои се одликуваат со отсуство на планирање и водење.

Извежбаните и планираните однесувања се темелат на промисленост и водење.

Извежбаното или како што уште се нарекува *скриптирано однесување* подразбира дека промисленоста и водењето (=насоченоста) се карактеристични за почетниот период на учење на таквото однесување, за потоа, благодарение на извежбаноста, тоа да стане автоматизирано. Впрочем, еднаш извежбаното (=скриптирано) однесување не бара повторно промисленост и водење.

Планираните однесувања се секогаш свесно и промислено водени. Тие се комуникациски чинови на највисоко ниво на свесност.

Интерперсоналната комуникациска компетенција може, но и не мора да ги вклучува спонтаните однесувања, оние кои не се планираат и не се насочуваат смислено. Имено, ако под компетентни однесувања ги подразбираме оние што се успешни во зависност од целите на комуникаторот и ситуациските чинители, тогаш и спонтаните однесувања може да се сметаат за компетентни. Ако пак, под компетентно однесување го подразбираме само однесувањето што комуникаторот свесно го применува за да ги оствари своите комуникациски цели, тогаш компетенцијата не ги вклучува спонтаните однесувања.

Категоријата свесност влијае врз интерперсоналната комуникациска компетенција. Впрочем, луѓето не секогаш се свесни за своите комуникациски однесувања и стратегиски одлуки. Честопати се однесуваат така како да не размислиле за последиците од своите акции. Најчесто, врз основа на резултатите од својот спонтан чин откриваат кон што тоа води.

На пример, детето плаче ако падне, без да биде свесно дека тоа може да му донесе родителска утеха. Ако родителот

тоа го направи, можно е следниот пат детето тоа намерно да го направи за да го постигне истиот ефект.

Според сето ова може да се заклучи дека:

-Интерперсоналната комуникациска компетенција не може да биде само попис на општествени вештини;

-Интерперсоналната комуникациска компетенција има потреба од општествени вештини, но ситуацијата и односот меѓу комуникаторите одредуваат која ќе биде нужна и во кој момент;

-Интерперсоналната комуникациска компетенција е променлива величина. Тоа подразбира дека луѓето се повеќе или помалку компетентни, а не апсолутно компетентни или некомпетентни;

-Примерноста (=соодветноста, подобноста) и успешноста за ситуацијата и односот меѓу комуникаторите претставуваат критериуми според кои може да се одреди нивото на компетенција на некоја личност.

3. ОПШТЕСТВЕНИ ВЕШТИНИ: КОГНИТИВНИ И БИХЕВИОРИСТИЧКИ⁷

Интерперсоналната комуникациска компетенција вклучува два вида општествени вештини: когнитивни и бихевиористички. Когнитивните вештини придонесуваат за личноста да ги открие начините за успешно остварување на сопствените и релациските цели. Бихевиористичките пак, ѝ помагаат да ги реализира тие цели. Оттука, не е доволно да се знае само како (=начините) можат да се остварат комуникациските цели туку и вештините со кои тоа може да се стори.

3.1.Когнитивни (=сознајни) вештини

Овие се умствени, искуствени, ментални техники. Треба да се има предвид дека ниту една вештина не е доволна сама по себе за комуникациска компетенција, така што важноста на секоја когнитивна

⁷ Види: Kathleen K. Reardon, *Interpersonalna komunikacija*, op.cit., str. 76-90

техника зависи од ситуацијата во која што се применува. На пример, емпатијата е когнитивна вештина која не секогаш е потребна за остварување на сите лични и релациски цели, зашто имено, личностите кои премногу се внесуваат во туѓите проблеми можат толку многу да се исцрпат што да не бидат од помош.

Секоја когнитивна вештина претставува придонес за интерперсоналната комуникациска компетенција, а не нужност и нејзин составен дел во сите ситуации. Интерперсоналната комуникациска компетенција е релативна величина која зависи од ситуацијата, таа е функција со многу чинители, а спознајната (=когнитивната) е само една од нив.

3.1.1. Емпатија

Емпатијата е когнитивна вештина која подразбира:

- а) Разбирање на туѓите емоции и чувства;
- б) Замислување на себе во положба на другиот;
- в) Разликување меѓу себе и другите, затоа што емпатијата е реакција на емотивната состојба на другите личности.

Емпатијата, со други зборови, претставува способност за замислување на чувствата на друга личност, така што оној што тоа го прави не смее да си дозволи да ја напушти перспективата на својата ситуација.

Како когнитивна вештина, емпатијата е многу важна во интерперсоналната комуникација, затоа што најчесто нема друг начин како да се дознае за чувствата на соговорниците. Впрочем, честопати луѓето во комуникацијата не ги покажуваат вистинските чувства, а емпатијата пак, е мошне слабо средство за тие чувства да се спознаат. Имено, не секогаш соговорниците се подготвени „да се отворат“.

Емпатијата не е нужна, таа не е задолжителна техника во сите видови комуникација, но секогаш може да ја подобри интерперсоналната комуникациска компетенција.

3.1.2. Заземање општествени перспективи (=претприемчивост, отвореност спрема социјалната средина)

Оваа техника претставува способност за заклучување по однос на можностите или опциите на другите личности.

Заземањето општествени перспективи е техника која ја подразбира отвореноста или претприемчивоста на комуникаторот и на другите учесници во комуникацијата по однос на она што ги опкружува во конкретната социјална средина. Со други зборови, таа е сфаќање, проценка на тоа-како другите гледаат на конкретната ситуација и своите можности во изборот на однесувањето-за да може да се предвидат однесувањата на другите. Владеењето на оваа техника му овозможува на комуникаторот да биде успешен член на општествената заедница, а влијае и на неговите персуазивни (=убедувачки) способности.

3.1.3. Когнитивна комплексност

Когнитивната комплексност е техника која е тесно поврзана со заземањето општествени перспективи. Се однесува на бројот и видовите поими и шеми со кои некој располага при интерпретацијата на различните аспекти на својата околина. Со други зборови, когнитивната комплексност претставува начин врз основа на кој комуникаторите прават проценка на личности, настани и појави.

Според Кетлин Рердон, оваа техника се потпира на апстрактната категорија-„конструкти или персонални поимења“⁸, кои пак, претставуваат критериуми за одредување на големината, должината, висината, тежината, длабочината, привлечноста, степенот на пријателски чувства и другите квалитети на личноста и односите.* На пример, секако дека секому ќе му се чини чудно нечие претерано пријателско однесување на првата средба.

⁸Терминот е на комуникологот Џорџ Килеј. Види: Kathleen K. Reardon, *Interpersonalna komunikacija*, op.cit., Ibidem, str. 78

* Имено, тоа значи дека на одредена личност, настан или појава ќе може да им се припишат атрибути со афирмативно или негативно значење. На пример, интересен-досаден, информиран-неинформиран, добра песна-лоша песна...

3.1.4. Чувствителност на стандардни односи

Интерперсоналната комуникациска компетенција зависи од типот односи. Имено, кога се развива еден однос, луѓето си создаваат очекувања за тоа што некому му одговара, а што не и, најчесто не сме свесни за нив. Обично стануваме свесни кога тие очекувања нема да се исполнат. На пример, една иста шега ќе предизвика бурна смеа кај пријатели, а едвај изнасилена насмевка кај некого што малку го познаваме.

Типот однос влијае врз очекувањата на комуникатерите. Ако некој ни е пријател, тогаш очекуваме и така да комуницира со нас.

Компетентните комуникатори се чувствителни на очекувањата за односите со другите, така што се обидуваат да ги прилагодат и своите однесувања. Тоа подразбира дека тие однапред размислуваат за тоа како како ќе се чувствува и што може да им одговори нивниот соговорник во одредена ситуација.

Науката за комуникации конституира *типологија на општествени ситуации*, чија цел е да се открие како комуникаторите ги употребуваат информациите при управувањето со своето однесување:

-Познавањето на ситуацијата може да се смета за рамка при оценувањето на другите. Во таа смисла, луѓето ги одбираат конструктите или стандардите за оценување на туѓите однесувања, тргнувајќи од она што е соодветно за некоја ситуација. Надвор од овој контекст, од ваквата рамка на интерперсоналната средба луѓето не можат да го проценат туѓото однесување.

-Комуникаторите ги интерпретираат информациите според развојот на ситуацијата, водејќи сметка за сопствените цели што сакаат да ги остварат во таа ситуација; Ситуацијата се интерпретира така што комуникаторот поаѓа од своите лични цели. На пример, ако сакаме некого да убедиме да ни прави друштво во кино, тогаш правиме сè за тој да се согласи. Во слична ситуација се наоѓаме и кога во продавница чувствуваме дека нè убедуваат за да купиме одреден производ, зашто целта на продавачот е-тој производ да ни го продаде!

-Луѓето влегуваат во одредени ситуации, ги избегнуваат или ги менуваат, според сопствените сценарија за себе и за ситуацијата. Честопати, комуникаторите донесуваат оценка за сопственото учество во дадена ситуација, водејќи сметка да не биде нарушено личното самопочитување. На пример, некој не се чувствува удобно во друштво

на непознати, друг има трема при јавен настап, трет не се чувствува пријатно ако треба сам да влезе во кафуле. Впрочем, секој еден знае, според своите претходни искуства, колку ќе биде успешен во дадена ситуација, така што природно е да ги избегнува оние во кои би се чувствувал загрозен или пак, оние кои му предизвикуваат нелагодност.

Луѓето се служат со познавањето на ситуацијата за да можат да го одредат сопственото однесување. Практичните комуникатори прават избор на соодветни (=примерни) и успешни однесувања. За примерна се смета способноста на комуникаторот да го стори или каже она што е соодветно во дадена ситуација и она што другите сакаат или очекуваат да го слушнат.

Така, може да се размислува за следнава дилема: Дали е примерно да се прифати покана за бадникова вечера во очи на самата вечера? Дали е примерно домаќинот во „пет до дванаесет“ да упати таква покана? И дали е воопшто примерно гостинот да ја прифати таа покана, ако се знае дека за Бадник се собираат само најблиските од семејството?⁹

На оваа дилема може да се одговори и така и поинаку, што всушност значи дека не секогаш може да се постигне согласност по однос на тоа што е примерно, а што не во дадена ситуација.

Во секој случај, техниката за чувствителност по однос на стандардните односи може да придонесе за предвидување на однесувањето што можеме да го очекуваме од соговорниците, но и за предвидување на сопственото однесување. Во таа насока е особено препорачлива и полезна.

3.1.5. Самопратење

Самопратењето е когнитивна техника на комуницирање која најмногу доаѓа до израз кај одредени личности кога ќе речат или направат нешто што другите присутни во говорната ситуација ќе ги вчудоневиди. За таквите личности се вели дека имаат слабо развиено чувство за самопратење.

Комуникаторите на кои им недостига чувство на самопратење најчесто не размислуваат за тоа колку се соодветни нивните изјави и невербално однесување, така што се чини како да им недостига

⁹ Види: Kathleen K. Reardon, *Interpersonalna komunikacija*, op.cit., Ibidem, str. 82

филтер, кој би го „подобрил“ нивното неприлично однесување. Овие личности се однесуваат спонтано, а не планирано, така што може да се случи некого да навредат, без притоа да имаат таква намера.

За разлика од нив, оние за кои е карактеристично развиеното чувство на самопратење, се однесуваат така што грижливо ги набљудуваат изразите на лицата на своите соговорници и тоа е она што ги води во нивното натамошно однесување.

Самопратењето како техника има свој придонес по однос на разоткривањето на лагата. Комуникаторите со изразено чувство на самопратење се склони кон пријателско однесување, што е најчесто резултат на личниот интерес за успех во комуникацијата. Самопратењето е важно и за персуазијата, зашто имено оние кои се следат себеси во комуникацијата и ги следат своите соговорници имаат повеќе шанси да ги убедат во нешто.

3.2. Бихевиористички вештини

Бихевиористичките вештини секогаш се доведуваат во врска со телесното однесување за време на интеракцијата. Но, треба да се има предвид дека мислењето е составен дел на акцијата, па според тоа и бихевиористичките се тесно поврзани со когнитивните вештини.

3.2.1. Вклученост во интеракцијата

Оваа бихевиористичка вештина се однесува на степенот на учество на личноста во конверзацијата. Тоа значи дека оние кај кои оваа вештина е изразена ги поврзуваат своите мисли, чувства и искуства во интеракцијата. Тие се насочени и спрема себе и спрема другите и спрема темата за која се дискутира.

Наспроти нив, слабо вклучените личности остануваат психолошки оддалечени од комуникацијата.

Вклученоста во интеракцијата како вештина има три карактеристики: респонзивност, перцептивност и внимателност.

Респонзивноста (=чувствителност, давање одговор, „одзивност“) е тенденција за ментално реагирање на социјалните околности и прилагодување кон нив, така што личноста знае што и како треба да каже. Со други зборови, респонзивноста подразбира-да се каже, да се направи она што е потребно во дадена ситуација.

Перцептивността пак, како одлика на вклученоста во интеракцијата го подразбира значењето што другите му го придаваат на сопственото однесување, како и значењето што личноста им го припишува на однесувањето на другите.

Внимателноста го подразбира степенот според кој личноста е свесна за реакциите во својата непосредна околина.

За интерперсоналната комуникациска компетенција најважна е перцептивността.

3.2.2. Управување со интеракцијата

Оваа вештина се стекнува уште во детството: децата стекнуваат комуникациски вештини благодарение на влијанието на родителите, наставниците, врсниците и познаниците. Тоа значи дека две деца не може да имаат исто доживување на едно случување, затоа што секое од нив има поинакви идеи и сфаќања за тоа што е примерно и успешно однесување во различни комуникациски ситуации.

Управувањето со интеракцијата го подразбира и т.н. „земање збор“: овој аспект на оваа вештина се учи многу рано. Станува збор за знаци кои ни даваат на знаење кога треба да се зборува, а кога да се слуша. На пример, кога говорителот е подготвен да му го даде зборот на соговорникот, тој малку го успорува говорењето или пак, прави подолга пауза, што е знак дека другиот комуникатор може да земе збор.

3.2.3. Флексибилност во однесувањето

Флексибилноста во однесувањето е таква вештина што го означува степенот до кој комуникаторите ги познаваат и применуваат алтернативните однесувања, а заради остварување на една иста цел. За еден разговор кој штотуку започнал не може однапред да се предвиди како ќе се одвива, па за комуникаторите да не се почувствуваат исфрустрирани треба да бидат подготвени и на нешта кои не се очекувани. Нефлексибилните комуникатори не поседуваат сознајна способност за моментално создавање нови планови.

Кога претпоставените правила во конверзацијата ќе бидат неочекувано прекршени, тогаш настанува т.н. *комуникациска девијација*. Таа има бројни појавни облици: да се стои преблиску или

предалеку од соговорникот/соговорниците, одземањето збор, менувањето тема пред другите да бидат подготвени за тоа.

Флексибилните комуникатори можат лесно да ги надминат таквите конверзациски застранивања, ако се послужат со алтернативни средства за постигнување на сопствените цели.

И флексибилноста во однесувањето е важен фактор за постигнување комуникациска компетенција. Имено, комуникациската компетенција, меѓу другото, подразбира и способност за совладување на конверзациските девијации, без притоа да се загрози односот.

Комуникациските девијации не се необична појава, зашто имено, многу малку разговори се одвиваат според првично испланираното. Колку комуникаторот е пофлексибилен во своето однесување, толку помалку ќе му се заканува катастрофа во комуникацијата.

3.2.4. Слушање

Слушањето е една од најважните и најкорисни техники на добриот комуникатор.

Луѓето меѓусебно многу се разликуваат според способноста за добро слушање. Некои помнат имиња и презимиња, датуми, а други пак, и при запознавањето нова личност се толку преокупирани со себе што не внимаваат на коментарите на другите, туку ги планираат само своите одговори.

Слушањето многу придонесува за зголемување на степенот на комуникациска компетенција. Искуството покажува дека молчењето има многу различни функции. Кога ќе престанеме да зборуваме и ќе почнеме да слушаме, можеме да откриеме нешто важно. Молчењето, исто така, придонесува за стабилизирање на мислите на слушателот, спречува да се каже повеќе отколку што е потребно и го наведува соговорникот да каже повеќе од она што имал намера да каже.

Секој може да ја подобри својата способност за слушање, а за тоа е потребно вежбање. Потребни се свесни напори за да се воздржиме да не го прекинеме, но и напори да го избегнуваме напрегањето додека го слушаме соговорникот.

3.2.5. Стилот во комуникацијата

Стилот го означува начинот на комуникација, а не нејзината содржина. Под стил се подразбира траен образец што личноста го применува во интеракцијата. Тоа не значи дека секој има само еден стил што никогаш не го менува, но затоа пак, секој има стил на говорење (=сопствен „вербален дискурс“) на кој најчесто му дава предност и кој се поврзува со неговата личност.*

Стилот го означува и начинот на кој нешто се кажува (елоквентен говор, секогаш граматички точен, убава дикција, итн.).

Во комуникологијата, терминот стил се користи со две значења:

-Да го означи вообичаениот начин на реагирање на некоја личност и

-Да го означи начинот на претставување на пораката.

Според Рердон, стилот во комуникацијата се одликува со четири својства:¹⁰

Доминацијата е варијабилна одлика на стилот. Еден облик е физичката доминација, која подразбира доминација на посилните над послабите, на родителите над децата. Доминантноста е карактерна особина, а доминацијата е особина која доаѓа до израз при некој однос (=релација).

Доминацијата во стилот подразбира надредено однесување, под услов личноста над која сме доминантни да го допушти тоа. Тоа е така, зашто комуникацијата е трансакциски процес, т.е. вклучува најмалку два учесника, а за да се оствари, неопходно е комуникаторите да се податни за соработка.

Доминацијата значи-секогаш да им зборуваш на другите, но не и да зборуваш со нив. Доминацијата може да биде оправдана на пример, во односот професор-студент, кога овој вториов бара стручна помош.

Внимателноста е одлика на стилот и подразбира желба да се покаже на другата личност дека сме сосредоточени на она што го зборува и дека сакаме да го сфатиме.

* На пример, некои комуникатори зборуваат многу брзо, други многу бавно. Тоа е одлика на нивната природа, на нивниот темперамент. Некои говорници пак, прават чести гестикации со раце, секогаш се насмеани или пак се секогаш многу сериозни, итн.

¹⁰Види: Kathleen K. Reardon, *Društveni stil*, во *Interpersonalna komunikacija*, op.cit., Ibidem, str. 86,87,88.

Внимателноста пред сè се однесува на стилот на слушање, но човек може да биде и внимателен говорник, така што постојано ќе внимава и ќе ги набљудува чувствата и реакциите на своите слушатели.

Внимателниот комуникатор му дава до знаење на својот соговорник дека неговото зборување е вредно за внимание со покажување интерес, гледање во очи, климање со глава.

Невнимателниот комуникатор пак е незаинтересиран, со отсутен и неконцентриран поглед, а се вклучува и исклучува од разговорот тогаш кога ќе посака.

Начинот на употреба на јазикот многу придонесува за стилот на комуникацијата. Има луѓе кои „умеат со зборовите“, кои кога зборуваат кај слушателите предизвикуваат живи слики и тие речиси секогаш го држат вниманието на соговорниците.

Начинот на употреба на јазикот е многу важен за комуникацијата, затоа што преку него се создава основниот впечаток за соговорникот.

Самооткривањето, како значенка на стилот на комуникаторот подразбира поттикнување на интересот на соговорниците, односно слушателите по таков начин што ќе им пренесе информации за себе и од своето лично искуство.

Оваа карактеристика на стилот, како техника може да биде „меч со две острици“. Имено, поттикнувањето интерес преку зборување за себе може да влијае поттикнувачки од една, но од друга страна може и да предизвика потсмев кај аудиториумот, а понекогаш и погрешен впечаток дека говорникот не се однесуваа соодветно. Притоа, комуникаторот мора да внимава по однос на дозирањето на информациите што ги открива за себе.

Инаку, успешноста на стилот може да зависи од повеќе фактори- ситуацијата, полот на комуникаторот, природата на соопштението кое се пренесува.

3.2.6. Страв од комуникација

Стравот од комуникација е бихевиористичка вештина која е најчесто резултат на недостаток на самодоверба и контрола над околината.

Стравот од комуникација или т.н. комуникациска апрехензија е страв од вистинска или претпоставена комуникација со другите.

Надворешни манифестации на комуникациската апрехензија се: треперење, неспособност соговорникот да се погледне в очи, избегнување општествени ситуации или воздржување од учество во разговор.

Молчеливоста е уште еден облик на страв од комуникација. Молчеливите луѓе сметаат дека сите други се во сè повешти од нив, така што не можат да одредат што е примерно однесување и не веруваат дека кој било избор што ќе го направат е добар.

Секој човек понекогаш чувствува страв од комуникација, но ако таквиот страв е константен, тогаш тоа мора негативно да влијае на комуникациската компетенција.

Најефикасен начин за надминување на таквиот страв е сè почесто учество во различни комуникациски ситуации и обид за негово игнорирање, а потоа и да се говори она што се смета за примерно во дадена ситуација и во одредени релации со соговорниците.

4. ТЕХНИКИ НА КОНВЕРЗАЦИЈА¹¹

4.1. Конверзација

Конверзацијата не е нешто што се случува сама по себе, туку резултат на висок степен на координација и соработка меѓу учесниците. Секој учесник внесува свои правила за тоа, кога ќе се зборува, колку долго, колку и кога ќе има контакт со очите, колкава ќе биде оддалеченоста меѓу учесниците, колкава ќе биде јачината на нивниот глас и сл. Ако учесниците потекнуваат од иста култура, логично е да имаат исти правила, но и тогаш не смее да се заборави дека конверзацијата е сложена активност, зашто во неа луѓето, односно комуникаторите ги внесуваат своите расположенија, предрасуди, својата личност, своите склоности.

Техниките на конверзација го подразбираат начинот на кој луѓето управуваат со конверзацијата, намерно или ненамерно.

¹¹ Според концептот на Кетлин Рердон. Види: Kathleen K. Reardon: *Konverzacija*, во *Interpersonalna komunikacija*, op.cit.str.91-113

Ненамерното управување со конверзацијата подразбира примена на одредени правила, а за кои не сме свесни. Имено, уште од детството човек учи како да разговара, но постојано низ животот се наидува на ситуации и се наметнува потреба од намерно управување со конверзацијата.

Познавањето на техниките за успешна конверзација се значајни и за постигнување на непосредните комуникациски цели, но и за градењето долгорочни односи. Луѓето заемно се запознаваат преку разговор, а со разговор и се одржуваат, подобруваат или ослабуваат меѓусебните односи.

4.2. Природата на конверзацијата

Конверзацијата е сложена активност која има своја структура. Учесниците во конверзацијата применуваат одредени правила кои се однесуваат на тоа како треба, односно не треба таа да се одвива.

Конверзациските правила се правила за вербалните и невербалните однесувања кои учесниците треба да ги почитуваат при одреден тип интеракција (распавии, несогласувања, преговарања, поздрави и сл.). Сепак, интеракцијата не пропишува строги правила за секоја ситуација, туку комуникаторите треба обично да го знаат приближниот распон на соодветните (=примерни) однесувања за одреден тип интеракција. На пример, при прва средба меѓу две личности, соодветно е тие да се ракуваат или барем да кимнат со глава, да се насмеат или можеби некаква комбинација од овие чинови.

Познавањето на конверзациските правила му допушта на комуникаторот да управува со конверзацијата. Најчесто, луѓето не се свесни за правилата што ги применуваат во конверзацијата. Впрочем, тие и несвесно се применуваат, зашто кога би морало постојано да се присетуваат на нив, тоа би било исцрпувачки и напорно. Конверзациските правила што најчесто се применуваат прераснуваат во автоматско, скриптирано однесување.

Конверзациските правила можат да бидат *преземени* и *лични*.

Преземени се оние правила кои комуникаторите ги учат од другите. При примената на овие правила постои висок степен на согласност меѓу луѓето од иста култура или субкултура. На пример, во западната (веројатно и во источната) култура не е пристојно да § се врти грб на личноста со која зборуваме. Исто така, за непристојно се

смета прекинувањето на говорникот ако за тоа не постои добра причина.

Личните правила се правила на единки за личното однесување. Можеби некој размислува по ваков начин: „Ако не ме слушаш додека зборувам, ни јас нема да те слушам тебе!“

Примената на преземените и личните правила зависи од способноста за перцепција на ситуацијата од страна на комуникаторите, од типот однос и од типот конверзација.

На пример, во една конверзациска ситуација, двајца луѓе се караат: едниот смета дека не треба гласно да се зборува, а другиот пак е чувствителен на фактот дека има повеќе присутни што ја следат нивната кавга. Во случајов, станува збор за различна перцепција на ситуацијата од страна на комуникаторите. Во друга конверзациска ситуација пак, забележително е различното гледање на природата на односот: едниот комуникатор смета дека се дуругари, а другиот дека се само пријатели.

Луѓето се потпираат на конверзациските правила и честопати применуваат различни правила во иста ситуација. Притоа, голем напор се троши за договарање што е примерно, а што не. Комуникаторите мора да ги усогласат своите правила, зашто само во таков случај можат да знаат што да очекуваат еден од друг.

Кај луѓето што добро се познаваат, голем дел околу заемното договарање е завршен, што не случај е со луѓето кои допрва се запознаваат. Без разлика дали станува збор за конверзација со туѓинец или со познаник, мала е веројатноста дека ќе се применат исти правила. Секогаш постои веројатност комуникаторите различно да ги интерпретираат ситуациите, односот и конверзацијата.*

4.3. Структура на конверзацијата

Основниот модел за структурата на конверзацијата (предложен од комуникологот Френц), ги опфаќа следниве пет фази:

- Иницијална фаза: разменување поздрав;
- Дефинирање на правилата: фаза на договарање за типот интеракција и потребното време;

* За таквите случаи, во нашата разговорна лексика велиме дека сме на различна „бранова должина“.

-Потврдување на правилото за типот интерација и потребното време;

-Фаза на стратешки развој: период на расправа на тема;

-Завршна фаза: промена на темата и збогување.¹²

Некои разговори вклучуваат само една фаза. На пример, вработените во такси станица не трошат време за поздравување, дефинирање и потврдување на правилата. Операторот само го кажува името на компанијата и вели: „Повелете!“, па со тоа го воведува разговорот во фазата на стратешки развој. Во овој тип конверзација, формални договарања за правилата нема. Конверзацијата може да заврши со: „Благодарам!“ од странката, но и тоа не е задолжително.

Најчесто, повеќето конверзации не бараат строго почитување на структурата на конверзацијата, зашто таа во суштина е несвесна, скриптирана и научена уште во детството.

4.4.Говорни постапки

Говорните постапки претставуваат говорни однесувања од кои се состојат одделни фази на интеракцијата. Тоа се всушност вербални постапки преку кои се пренесуваат пораки, а се разликуваат според својата цел. За говорни постапки се сметаат: барања, тврдења, совети, прашања, објаснувања, интерпретација, критички забелешки и наговори. Изборот на овие говорни постапки зависи од ситуацијата, типот однос и полот.

Ако на пример, две личности сакаат да развијат соработка, веројатно во нивната конверзација нема да бидат присутни говорните постапки-тужби, критики и сл.

Дека изборот на говорната постапка може да зависи и од типот однос меѓу комуникаторите може да се потврди со позната практика дека имено, традиционалните сопружници (во типот однос-браќ) како посоодветни ги прифаќаат говорните постапки-јавно искажување на заемна наклонетост, што не е случај за оние сопружници кои негуваат независен однос.

Освен типот однос, на изборот на говорните постапки може да влијае и полот. Така, жените се поретко склони да ги прекинуваат

¹² Цитирано според: Kathleen K. Reardon: *Konverzacija*, во *Interpersonalna komunikacija*, op.cit.str. 94

другите отколку мажите и почесто ги користат изразите од типот: „можеби“, „веројатно“, „понекогаш“.

Освен овие, врз изборот на говорните постапки можат да влијаат и други фактори. Честопати се случува да се направи погрешна проценка на некоја говорна ситуација, така што може да се случи да се критикува наместо да се емпатизира, да се инсистира да се изнесе сопствениот став наместо да се премолчи, да се дава совет без да се процени дека тоа на соговорникот му прави притисок. Во таков случај, најполезно е да се следат невербалните сигнали, за да може правилно да се постапи.

4.5.Координирано управување со конверзацијата

Заемната активност на учесниците во конверзацијата треба да биде координирана и координирано управувана.

Кога двајца или повеќемина отпочнуваат конверзација, тогаш тие влегуваат во т.н. „активност на заемно влијание“ во која секој комуникатор влијае на однесувањето на останатите. Така, забелешките од типот: „Тоа е мошне интересно“ или „Токму така“, влијаат поттикнувачки на говорникот да продолжи да говори. Обесхрабрувачки на говорникот може да влијае на пример, изразот на досада на лицето.

Координирањето (=усогласувањето) на правилата може да најде на пречки, така што може да се рече дека поедноставно се комуницира со личности слични на нас, зашто тоа многу ја олеснува комуникацијата.

Координираното управување со значењето подразбира дека правилата мора да се одржуваат за цело време додека трае интеракцијата. Еднократната координација не ветува дека нема да настапат моменти на несогласување и nelaгодност. Затоа, комуникаторите мора трајно да управуваат со конверзацијата, така што ќе ги следат сите вербални и невербални знаци кои треба да покажат дали нешто од кажаното или стореното е погрешно.

На пример, ако во некоја конверзација некој од соговорниците одеднаш покажува збунетост или вознемираност, соговорникот треба да му излезе во пресрет по таков начин што ќе му постави прашања од типот: „Во што е проблемот?“ „Дали реков нешто погрешно?“. Со тоа се дава до знаење дека комуникаторите се грижат за управувањето со конверзацијата.

4.6.Конвергенција

Моделот на конвергенција (=доближување еден до друг, гравитираат еден кон друг) го надополнува координираното управување со конверзацијата.

Координираното управување со конверзацијата ги подразбира начините на кои комуникаторите ги доведуваат во согласност различните правила на конверзацијата. Конвергентниот модел пак, се насочува кон тоа-како комуникаторите да се служат со информациите без оглед дали тие се во облик на правила или не, а со цел да се постигне сличност во погледите или ставовите по однос на некој предмет.

Моделот на конвергенција има за цел да ја претстави комуникацијата како процес во кој учесниците создаваат и разменуваат информации за да постигнат заемно разбирање.

Во науката за комуникации конвергенцијата се третира како тенденција на движење на една или повеќе личности кон една точка или настојување една личност да се движи кон друга и со неа да се соедини во заедничко средиште. Резултатите од комуникацијата не мора секогаш да бидат во насока на заемно разбирање и согласување, така што во таа смисла комуниколозите Роџер и Кинсејд дефинирале четири можни комбинации на разбирање и согласување:

- Заемно разбирање и согласување;
- Заемно разбирање и несогласување;
- Заемно неразбирање и согласување;
- Заемно неразбирање и несогласување.¹³

Заеднички белег на координацискиот и конвергентниот модел е фактот што комуникацијата се сфаќа како активност преку која комуникаторите ги координираат или приближуваат своите мисли, чувства и однесувања во текот на интеракцијата, настојувајќи да се сфатат и согласат.

¹³ Види: Kathleen K. Reardon: *Konverzacija*, во *Interpersonalna komunikacija*, op.cit.str. 97

4.7. Конверзациска кохеренција

Учесниците во конверзацијата, освен што ќе ги испочитуваат координацискиот и конвергентниот модел, треба уште и да соработуваат и да воспостават конверзациска кохеренција-позиционирање на вербалните и невербалните однесувања.

Под кохерентност во конверзацијата се подразбира поврзување на конверзациските чинови со претходните и со оние кои допрва доаѓаат. Кохерентноста значи да се биде чувствителен за моментот во кој некој треба да настапи, т.е. за моментот кога ќе им се допушти на другите да зборуваат. Исто така, таа подразбира релевантност на вербалните и невербалните однесувања за време на конверзацијата.

Земањето збор е еден од најбитните аспекти на конверзациската кохеренција. Комуникаторите се обично свесни за моментот кога треба да земат збор, како и за моментот кога треба да замолчат. Кога говорникот има намера да му го препушти зборот на некој од учесниците во говорната ситуација, тој ја намалува брзината на говорењето и го погледнува соговорникот во очи. Според овие сигнали, другата личност знае дека сега е нејзин ред на настапување. Сепак, овие знаци иако се многу потребни, не се и доволни за соговорникот да го преземе зборот, зашто тој и покрај нив може да покаже заинтересираност.

Оттука, конверзациската кохеренција бара соработка и тоа: при промена на говорникот, потоа соработка по однос на траењето на настапот, како и соработка по однос на вистинитоста, релевантноста и јасноста на изјавите.

Соработката е неопходна во конверзацијата, затоа што луѓето што разговараат имаат заедничка цел или барем заеднички прифатлива насока на дејствување.

Соработката се постигнува со помош на четири основни начела на конверзацијата: квантитет, квалитет, релевантност и начин.

1. *Начелото за квантитет* подразбира дека дозирањето на информациите мора да биде толкаво колку што бара целта на разговорот. Тоа значи дека во изјавите не треба да се внесуваат повеќе или помалку информации од она колку што е потребно. На пример, може да се случи двајца сопатници во воз со часови да зборуваат за своите деловни активности, а притоа да не си го споменат името, зашто тоа не е неопходно.
2. *Начелото за квалитет* подрабира дека во конверзацијата треба да се зборува само вистината (=да не се лаже) и за она за што

постојат докази. Лажењето и залажувањето, дури и кога е полезно, се коси со основните правила на конверзацијата. Според ова начело, говорникот не треба да го тврди она за што нема подлога или доказ. На пример, поправилно е да се рече: „Денес во весник прочитав дека ќе врне дожд“, наместо: „Велат дека ќе врне“, затоа што битна е и довербата во изворот на информации.

3. *Начелото за релевантност* подразбира дека комуникаторот секогаш во своите изјави треба да биде релевантен, односно сите соговорници да се придржуваат до темата. Кога на пример некој комуникатор ќе „залута“ во подрачје што ја маргинализира темата или пак, нагло ќе ја промени, а за тоа нема добри причини, тогаш станува збор за кршење на начелото за релевантност.
4. *Начелото за начин* подразбира дека треба да се избегнува нејасното изразување, двосмислиците, да се биде краток во излагањето и излагањето да биде средено, т.е. со логички поврзани информации. Изјавите на соговорниците треба да бидат јасни, зашто во спротивно би се стекнал впечаток дека комуникаторот нешто сокрива или пак, му недостига знаење. Краткоста е многу важна, зашто распонот на моменталното внимание кај секого е мал, но и затоа што и другите сакаат да дојдат до збор. Среденоста пак, се однесува на структурирана на излагањето, кое треба да има свој природен тек: почеток, средина и крај.

4.8.Невербално управување со конверзацијата

Освен со вербални изрази, конверзацијата може да биде управувана и со невербално однесување.

За впечатоците што комуникаторите ги предизвикуваат еден за друг, за односите и содржината на пораката придонесуваат: изразите на лицето, движењата на телото, контактот со очите, оддалеченоста на телото и конверзациските регулатори, како што е на пример кимањето со глава.

Практиката покажува дека многупати, невербалните однесувања се дури и поважни од конверзацијата.

Изразот на лицето, во зависност од говорната ситуација може да се засили, да се намали, да се неутрализира, или пак целосно да се

замаскира со израз на друго чувство. Покажувањето чувства е различно кај мажите и кај жените, а се разликува исто така и од култура до култура. Така, лицата на жените се поизразни отколку кај мажите и жените повеќе ги покажуваат своите чувства од мажите. Во некои култури е „дозволено“ покојник да се оплакува на глас, додека во други се очекува да се покаже воздржување. Според истражувањата, сите луѓе се разликуваат по однос на способноста за изразување чувства. Жените почесто изразуваат страв или задоволство од мажите. Децата пак, се спонтани во изразувањето на позитивните отколку на негативните чувства.

Правилата за изразување чувства се учат во кругот на семејството. Постојат т.н. „непробојни“ личности кои воопшто не ги искажуваат своите чувства, а постои и појава на т.н. блокирање, кога одредени личности не можат да изразат само одредени чувства. Така на пример, во некои семејства, едноставно е недозволено да се изрази лутина спрема авторитативна женска или пак, машка личност.

Во текот на конверзацијата, луѓето се целосно изложени на погледите на другите, така што едновременно можат да се посматраат повеќе невербални однесувања.

Интензивниот (=долг, продолжен) поглед може да сигнализира статус или пак да значи поттик за некој да почне да зборува или да замолчи.

Погледот може да биде и сигнал за намерата да му се препушти зборот на соговорникот, или пак да се привлече неговото внимание.

За интерпретација на изразот на лицето важен е и контекстот на разговорот. Така, насмевката не мора секогаш да биде позитивен знак. Човек може да се насмевнува и кога сака да изрази недоверба спрема нечији ставови, потоа дека нешто е примено според неговата смешна страна. Насмевката може да значи и недостаток на симпатија за нечиј проблем.

Движењата на телото можат да го поедностават значењето на конверзацијата. Некои релативски пораки како: додворување, доминантност, подреденост-можат да се изразат со телесни движења. На пример, уредувањето на косата за време на разговорот може да значи дека соговорникот нè привлекува.

Според истражувањата, значењата на некои телесни движења се мошне стабилни. Сепак, со некои исклучоци, потпирајќи се само на нив, не може да бидеме сигурни што ни порачува соговорникот. Луѓето се служат со телесни знаци кога донесуваат заклучоци за

нешто. Исто така, преку телесните знаци може да се открие дали соговорникот ни е симпатичен.

Контактот со очите е многу важен фактор во конверзацијата, затоа што очите се извор на голем број информации за време на интерпретацијата лице в лице. Порано се сметало дека неопходно е само соговорникот да го гледа в очи комуникаторот, но поновите истражувања укажуваат на тоа дека соговорникот се гледа в очи и при зборување и при слушање. Ниското ниво на контакт со очите се смета за знак кој упатува на недостатокот на интересирање за соговорникот и за темата на разговор. Но, и премногу интензивниот контакт со очите може да биде збунувачки. Остриот поглед може да се сфати како закана.

Просторната оддалеченост за време на конверзацијата е уште едно невербално однесување. За него луѓето обично не се свесни, иако преку просторната оддалеченост се пренесуваат мноштво информации. Ова невербално однесување за време на конверзацијата зависи од повеќе фактори: културата, полот, природата на односот меѓу соговорниците и сл. Така на пример, луѓето од арапскиот свет стојат поблиску еден до друг за разлика од оние во западниот свет (Англичаните и Американците). Потоа, малата оддалеченост меѓу жените е поприфатлива отколку меѓу мажите. Колку што личностите коишто разговараат се поблиски, толку оддалеченоста меѓу нив е помала.

4.9. Поправање грешки во конверзацијата

Кршењето на конверзациските правила се нарекува конверзациско отклонување или девијација. Кога на пример, некој зборува премногу долго, кога неоправдано ги прекинува другите, кога неговите постапки се непримерни и сл., тогаш станува збор за отклонување или девијација. Во тој момент се преземаат т.н. *конверзациски поправки*-со цел да се промени погрешното однесување или пак тоа да се прогласи за шега. Таков вид конверзациски поправки се оправдувањата.

Оправдувањата се изговори или извинувања за непримерните однесувања кои треба да придонесат за тоа, нелогичното однесување да добие изглед на логично. Понекогаш оправдувањата се искажуваат пред да се соопшти пораката, така што тоа би требало да значи дека соговорниците треба да пристапат со поблага оценка по однос на

пораката. На пример, може да се оправдаме однапред за тоа како ќе зазвучи нашиот исказ заради нашата замореност или расеаност, па соговорникот да не ни го земе тоа за зло.

Постојат и т.н. дополнителни објаснувања, кои следуваат после пораката: „Оваа седмица сум премногу зафатена со работа, па затоа реков така и така...“

Оправдувањата можат да ја спасат конверзацијата кога ќе се направи конверзациската девијација, така што тие се уште еден од начините за управување со конверзацијата. Оправдувањата придонесуваат за тоа неприфатливото однесување да стане прифатливо.

Во комуниколошката наука конституирана е таксономија на оправдувањата, која опфаќа четири типа оправдувања: отстапки, извинувања, рационализации и отфрлувања.

Отстапките подразбираат прифаќање на вината, а може да вклучат и извинување:

„Комуникатор 1: Ти пак ме прекинуваш!

Комуникатор 2: Да, пак ми се испушти!“¹⁴

Извинувањата се поправки на конверзацијата кога личноста допушта повреда на правилата, но наедно смета дека тоа и не можело да се избегне. Таквите оправдувања ја отфрлаат одговорноста на оној којшто згрешил или пак, ја отфрлаат намерата да се стори нешто лошо.

Пример за извинување кога се отфрла одговорноста:

„Комуникатор 1: Тоа беше навистина злобно.

Комуникатор 2: А што можев јас да сторам. Таа бараше да ја кажам вистината.“

Пример за извинување со отфрлање на намерата:

„Комуникатор 1: Тоа беше навистина злобно.

Комуникатор 2: Не можев да знам дека тоа толку ќе ја повреди“.¹⁵

Рационализацијата прифаќа одговорност за прекршокот, но настојува да ги рedefинира настаните во смисла на позитивен исход. Така, оној којшто згрешил и рационализира, ќе настојува да ја намали сериозноста на прекршокот, ќе одрекува дека некој бил повреден, ќе

¹⁴Според Kathleen K. Reardon: *Popravljanje pogrešaka u konverzaciji*, во *Interpersonalna komunikacija*, op.cit.str. 103

¹⁵ Ibidem, str. 104

тврди дека намерите му биле позитивни или пак, ќе инсистира на тоа дека таквото однесување било нужно.

„Комуникатор 1: Не ме барај после 23 часот, веќе сум ти кажал.

Комуникатор 2: Знам, но не беше многу после 23 часот, а освен тоа, претпоставувам дека не ти е толку тешко некогаш да останеш и малку повеќе буден.“¹⁶

Отфрлувањата се однесуваат на дефиницијата на прекршокот, така што оној којшто згрешил ќе настојува да наметне сопственовидување на ситуацијата.

„Комуникатор 1: Утрово си многу нељубезен.

Комуникатор 2: Јас не сум никогаш таков, ти тоа добро го знаеш. Само ти си малку пречувствителен.“¹⁷

Воопштено зборувајќи, оправдувањата служат за да се спаси текот на конверзацијата. Имено, никој не е толку совршен комуникатор, за никогаш да не се доведе во ситуација да ги повреди другите. Притоа, треба да се прави разлика меѓу т.н. самооправдување, кога се оправдува личноста која што го прекршила конверзациското правило и т.н. оправдување на другите, кога друга личност, учесник во конверзацијата, го оправдува оној којшто го прекршил конверзациското правило.

Демантите претставуваат вид отфрлувања кои, исто така, служат како средство за поправање на текот на конверзацијата. Демантите го оспоруваат негативното значење на изречената забелешка. Демантите се обиди да се спречи можниот негативен впечаток. Секој еден во текот на конверзацијата може да рече нешто што ќе создаде негативна слика за говорникот. Без демантите, конверзацијата би оставила малку простор за грешки и не би било можно да се повлече она што е веќе кажано или сторено. Во таков случај, конверзацијата би станала сериозна закана за односите меѓу луѓето.

4.10. Несакани (=„убиствени“) репетативни епизоди

Освен што прават грешки, комуникаторите можат да западнат во трајни, дисфункционални обрасци на однесување, кои

¹⁶ Ibidem, str. 104

¹⁷ Ibidem, str. 104

комуниколошката наука ги нарекува несакани или убиствени репетативни епизоди (=УРЕП). УРЕП се негативни обрасци на интеракцијата на кои комуникаторите веќе се навикнале. На пример, некои луѓе се будат од сон непријателски расположени спрема другите, па треба да помина извесно време за да бидат подобни за комуникација. Или, други се склони кога се нервозни да ги навредуваат своите блиски. Кога луѓето често запаѓаат во образец на негативна интеракција, тогаш станува збор за УРЕП.

УРЕП-от може да се прекине само ако еден од комуникаторите има желба да го промени. УРЕП-ите се мошне чести во односите меѓу родителите и децата, сопружниците и сл. Долготрајниот заеднички живот и некои од специфичните улоги (на родителот, на сопругот, на сопругата), доведува до создавање мошне отпорни обрасци на интеракцијата. Еден од начините на отстранување на УРЕП-от е да се каже нешто неочекувано, па со тоа и да се разори образецот.

Секогаш треба да се има предвид дека за таквите негативни обрасци на однесување во интеракцијата се виновни и двајцата комуникатори. Тоа може да биде и еден од клучните фактори што ќе придонесе за нивно менување.

4.11. Проучување на конверзацијата

Комуникологијата разликува три пристапа за проучување на конверзацијата: релативски, пристап од гледна точка на општествената размена и пристап од гледна точка на претставување на самиот себеси.

Заедничка одлика на првите два е што го имаат предвид заемното влијание на комуникаторите. Притоа, единица мерка за анализа не е единката туку дијадата, тријадата или збирот соучесници и нивните обрасци и реципрочни акции.

Третиот пристап е насочен кон одделниот комуникатор и неговите настојувања да влијае на другите. Првите два пристапа се двонасочни или повеќенасочни (=трансакциски), а третиот е еднонасочен.

Релативски пристап. Конверзацијата е процес во кој учествуваат најмалку двајца соговорници кои разменуваат информации. Комуникаторите ги почитуваат конверзациските правила со цел да ги приближат своите гледишта. Но, и покрај примената на правилата, конверзацијата и натаму е креативен процес кој остава доволно

простор за слобода.* Изборот секогаш зависи од претходните потези на соучесниците, така што секоја акција на еден од нив претставува поттик за акција на другиот. На пример, ако почнеме некому да му викаме и тој веројатно ќе ни одговори на ист начин. Викањето на вториот соговорник е реакција на акцијата-викање на првиот соговорник. Или, ако некому му се заканиме, реакцијата на соговорникот може да биде лутина, пркос, неисполнување на обврските. Ако од мајката бараме дозвола за излез во кафуле, а притоа не сме ги исполниле обврските околу учењето, како реакција може да се очекува да не ни дозволи, итн.

Ако секое вербално и невербално однесување претставува дразба, провокација за однесувањето на некој друг, тогаш логично е дека другиот соговорник е барем 50 % одговорен за односот, т.е. текот на конверзацијата. Впрочем и однесувањето на другиот претставува провокација за натамошното однесување на првиот соговорник. Имено, ако некој ни создава непријатности, тоа е така зашто ние сме му дозволиле. Комуникаторите треба да сфатат дека сè што ќе се каже или направи влијае на она што другите ќе го кажат или направат. Тоа е единствен начин за тие да бидат подготвени да ја спасат конверзацијата.

Комуниколозите Милар и Роџерс¹⁸ конституирале шема на категориите за следење на начините како секој комуникатор влијае врз текот на конверзацијата. Според нив, секој учесник може на три начина да влијае на текот на разговорот:

1. Обид да се одбрани контролата или право на дефинирање (се нарекува потег одгоре ↓)
0. Молба или барање за прифаќање на дефиницијата која ја дава партнерот (се нарекува потег оддолу ↑);
1. Однесување без барање, без прифаќање, израмнување (се нарекува потег отстрана →).

Комплементарноста е израз кој ги опишува деловите на интеракцијата во кои двајцата соговорници прифаќаат иста дефиниција за односот.

„Комуникатор 1: Ајде да одиме во кино (↓)!

Комуникатор 2: Како сакаш (↑).“

* Во таа смисла, конверзацијата може да се спореди со шахот-правила постојат, но не е однапред определено што ќе направи секој играч во одделен момент од играта.

¹⁸ Според Kathleen K. Reardon: *Relaciski pristup*, во *Interpersonalna komunikacija*, op.cit.str. 108 i 109.

Затоа што вториот комуникатор го прифатил предлогот на првиот, тоа создало комплементарна ситуација.

Комплементарната ситуација може да почне и со потег оддолу:

„Комуникатор 1: Не сум сигурен дека тоа можам да го совладам...(↑).

Комуникатор 2: Лесно е. Ќе ти покажам како се прави...(↓)“

Симетријата подразбира паралелни однесувања на комуникаторите, така што тие преземаат или потези одгоре или пак потези оддолу.

„Комуникатор 1: Што сакаш да правиме вечерва (↑)?

Комуникатор 2: Не знам, ти што мислиш (↑)?

Комуникатор 1: Тоа ти го препуштам тебе(↑).

Комуникатор 2: Подготвен сум да го правам тоа што ти го сакаш(↑).“

Овие ситуации, кога учесниците применуваат само потези оддолу, се нарекуваат *субмисивна симетрија*.

Постои и т.н. *компетитивна симетрија* во која акциите и на двајцата комуникатори се потези одгоре:

„Комуникатор 1: Сакам вечерва да гледаме филм (↓)

Комуникатор 2: Не вечерва. (↓)

Комуникатор 1: Веќе еден месец не сме биле в кино. Вечерва е вистинска прилика за тоа. (↓)

Комуникатор 2: Заборави на тоа. Не ми се оди в кино. Во друга прилика.(↓)

Во овој пример станува збор за ситуација која сакаат да ја контролираат и двајцата соговорници по таков начин што никој од нив не сака да попусти.

Постои и т.н. *неутрална симетрија* кога никој од учесниците не ја презема контролата во конверзацијата. Такви се поздравите: Здраво! Добро утро! Добар ден! Добро вечер!

Корекцијата се однесува на таков тип говорна ситуација во која изјавите на учесниците се различни, но не и спротивни по однос на насоката и контролата. Поточно, корекцијата се користи кога некој од учесниците ја нагласува важноста на контролата:

„Комуникатор 1: Овде јас заповедувам! (↓)

Комуникатор 2: Всушност и не е важно кој заповедува.(→) “¹⁹

¹⁹ Ibidem, str. 108, 109

Пристан од гледиште на општествена размена. Секој еден отпочнува конверзација заради остварување на сопствените цели. Дури и кога комуникаторите соработуваат со намера да се сфатат, тие сепак, имаат свои одредени цели. Понекогаш само сакаат да им помине време (на пример, во лифт, на шалтер и сл.), но во повеќето случаи приоритетните цели можат да бидат објаснување за некои сложени замисли или пак да откријат што го мачи пријателот.

Ако постојат цели не значи дека и разговорот може до крај да се испланира. На нашето однесување во разговорот, освен правилата влијаат и интересите.

Според теоријата на општествена размена, комуникацијата претставува размена на ресурси. Под ресурси пак, се подразбира: внимание, грижа, поддршка и други потреби на личноста кои соговорникот може да ги задоволи или не.

Личностите кои поседуваат информации важни за другите, одеднаш ќе станат интересни, затоа што луѓето се служат со информации заради остварување на своите цели. Оние што поседуваат вредни информации најчесто имаат и голем углед. Озборувањата пак, честопати се последица на потребите на комуникаторот за внимание и углед во очите на другите. Понекогаш луѓето експлицитно кажуваат што сакаат од другите како замена за внимание, информации и други добра (=ресурси).

Давањето *комплименти* може да биде скриен облик на размена на ресурси, затоа што комплиментите го зајакнуваат пријателското расположение и ја поттикнуваат другата личност да возврати исто така, со комплименти.

Комуникаторите применуваат и невербални изрази на внимание заради постигнување на своите цели. Така, за да поттикне самооткривање, комуникаторот може постојано да кима со глава. Кимањето со глава, насмевката, контактот со очите и смеата во вистински момент ја чинат ситуацијата попријатна и го поттикнуваат соговорникот да даде вредни информации.

Теоријата на општествена размена упатува на тоа дека, луѓето вложуваат енергија во комуницирањето затоа што очекуваат дека ќе имаат корист за себе. Ако мислиме дека другите можат да ни послужат за нешто што ни треба, тогаш ќе влеземе со нив во размена, отворена или прикриена. Оваа теорија истакнува дека, конверзацијата е средство преку кое даваме за да примиме.

Значаен аспект на теоријата на размена се *обврските*. Имено, во процесот на давање и примање се преземаат и некои обврски.

Најчесто го забележуваме моментот кога сме примиле повеќе отколку што заслужуваме или пак, кога сме покажале повеќе внимание, интерес, симпатија. Обврските не се секогаш пријатни, тие можат да се доживеат и како долг. Имено, знаеме да се препираме со пријатели околу тоа кој ќе ја плати сметката во кафуле; потоа, има ситуации кога личност од женски пол ќе добие комплимент, па за да не „преземе“ обврска по однос на соговорникот ќе даде еден неутрален одговор како: „Стар е овој фустан, го имам подолго време“. Некому му е тешко да рече и благодарам, затоа што тоа може да значи и признавање на обврската или долгот. Ако пак некој на работното место постојано ни дава комплименти за нашата облека, може да се посомневаме во неговата искреност и вистинските мотиви. Преголемото давање може да предизвика непоправлива рамнотежа на ресурсите, која за задолжениот партнер претставува закана.

Инаку, теоријата на размена има свое место и во непосредната конверзација. Ако имаме намера да зборуваме подолго време и ако соговорникот се согласи да нè ислуша, тоа веќе наметнува обврска и ние да го сослушаеме него.

Пристап од гледна точка на претставување на самиот себе.

Теоријата на Ервинг Гофман позната како теорија на самопретставување е насочена кон „драмата“ која комуникаторите ја „изведуваат“ во текот на конверзацијата. Имено, комуникаторите помалку наликуваат на актерите, затоа што со своите однесувања сакаат да предизвикаат одреден впечаток кај соговорникот. По таков начин, интерперсоналната комуникација станува средство преку кое луѓето проектираат различни карактеристики на својата личност.

Во процесот на интеракцијата, комуникаторот испраќа информации за самиот себеси и едновременно прима информации за соговорникот. Секој настојува да влијае на текот на конверзацијата, така што предизвикува впечатоци и се однесува на начин кој другите ги наведува да мислат за него така како што тој би сакал да мислат.

Во текот на комуникацијата, комуникаторите користат дефанзивни и проективни однесувања.

Дефанзивните однесувања се стратегии што се користат за да се заштитат сопствените дефиниции на ситуацијата, т.е. впечатоците за соговорникот.

Проективните однесувања пак, се методи за заштита на дефинирањето на ситуацијата која ја проектирале другите. Таквите однесувања се слични на конверзациските поправки.

Теоријата на самопретставувањето ја пласира и тезата дека луѓето во интеракцијата постојано играат некакви улоги кои наликуваат на маски. На пример, мајка, син, брат, студент-сите тие се еден вид „маски“, а секоја од нив има сопствен образец на однесување. За успешно да се проектира некоја „маска“, честопати се потиснуваат чувствата и расположенијата. Тешко е на пример, некому да му се даде отказ ако чувствуваме симпатија спрема неговите неволји. Тешко е, исто така, да се биде пријател со личност што ни е сексуално привлечна. По таков начин, постојано потиснуваме одредено чувство за успешно да покажеме одредена маска.

Многу често се случува луѓето да засакаат некоја своја улога (=„маска“), така што кога нема да можат да ја одиграат заради одредени околности, тоа кај нив би предизвикало стрес. На пример, мајката која целиот свој живот го посветила на своите деца, мошне стресно ќе го доживее нивното заминување од дома. Тоа за неа понекогаш, дури и да имала други преокупации во животот, ќе значи опасност и прекин на нејзините активности како мајка.

Постои разлика меѓу личностите кои се соживуваат со улогата и оние кои само ја „глумат“. На пример, личноста што е унапредена на работно место-шеф, одреден период ќе ја глуми новата улога, сè додека не се соживее со неа. Исто така, жена на работно место-шеф, на кое претходно биле само мажи, можно е извесен период да ја глуми својата улога, сè додека не се соживее.

5. ТЕХНИКИ НА УБЕДУВАЊЕ (=ПЕРСУАЗИЈА)²⁰

5.1.Што е интерперсонална персуазија?

Интерперсоналната комуникација, веќе се рече, претставува развојна активност, во која најмалку двајца комуникатори си влијаат еден на друг на кохерентен начин, служејќи се со спонтани, извежбани и планирани вербални и невербални однесувања.

Под интерперсонална персуазија пак, се подразбира вид интерперсонална комуникација, чија што специфична одлика е

²⁰ Според концептот на Кетлин Рердон. Види: Kathleen K. Reardon: *Persuazija*, во *Interpersonalna komunikacija*, op.cit.str. 114-142

намерата на најмалку еден од комуникаторите да ги промени мислењата, чувствата или однесувањата барем на една друга личност.

За разлика од интерперсоналната комуникација која може да биде сосема спонтанa, интерперсоналната персуазија подразбира само извежбани (=скриптирани) и планирани однесувања, одбрани така што да можат да влијаат на другата личност, за таа да се промени. Таквите однесувања се нарекуваат стратегиски. Тоа пак значи дека персуазијата е стратегиска вештина, т.е. техниките на убедување се *стратегиски*.

Некои стратегии можат да бидат до толку извежбани што стануваат автоматизирани. Други се одбираат, а потоа се применуваат. Некои стратегии пак се плански-како кога на пример, размислуваме како да пристапиме на некоја личност за таа да промени некои свои размислувања, чувства или однесувања.

Кога станува збор за техниките на убедување (=персуазивните вештини), потребно е најнапред да се укаже на можните исходи или цели од персуазијата.

5.2.Каков може да биде резултатот од убедувањето (=персуазијата)?

Персуазијата најчесто се третира како драматичен пресврт, според кој една личност од една крајност во мислењето преоѓа во друга.

Се разликуваат три вида исходи од убедувањето: обликување реакции, потврдување реакции и менување реакции.

До *обликување реакции* доаѓа кога личноста што се убедува не знае како би реагирала во некоја ситуација, затоа што нема такво искуство, или се соочува со некоја за неа нова содржина. Обликувањето реакции може да се сфати и како еден вид тенденциозен совет. На пример, кога родител сака да обликува реакција на своето дете за кога тоа се вози во лифт да не се плаши, тогаш таквата активност ја прави како забава. Целта е, неговото возење во лифт да биде синоним за забава.

Треба да се има предвид дека секое обликување реакции не може да се нарече персуазија. Имено, обликувањето реакции како:

врзување врвки на чевли или средување на облеката и сл., логично е да се наречат учење отколку убедување

Потврдување на реакциите се случува кога не сакаме да ги менуваме веќе усвоените правила и однесувања, туку напротив, да ги зацврстиме. На пример, одењето в црква секоја недела може да придонесе за зајакнување на веќе стекнатите религиозни ставови и однесувања. Или: изречената благодарност за сторената услуга може да ја поттикне личноста на слични такви однесувања во иднина.

Потврдувањето реакции како вид позитивен резултат од убедувањето, упатува на сознанието дека персуазијата не е еднократна постапка, затоа што човек треба постојано да биде поттикнуван на одредено однесување за да не го заборави.*

Менувањето реакции е вид персуазија, кој исто така претставува траен процес, а подразбира менување на ставовите и однесувањата под услов да постојат доволно причини за тоа. Зашто имено, човековата природа е таква што е склона да ги задржи своите ставови и однесувања кои се покажале како успешни.

5.3. „Гледна точка“ на персуазијата-согласување и прифаќање

Под *согласување* се подразбира привремена промена на ставовите. Слогласувањето претставува усвојување на нечии барања, наредби, правила или мислења, само затоа што сè друго би предизвикало поголеми проблеми. Така, пушачот веројатно би се согласил да не пуши за време на патување со автомобил, но при првото излегување надвор, тој ќе запали цигара!...Детето би се согласило да ја суреди својата соба за да не биде казнето, но во следната прилика тоа повторно ќе ја растури својата соба.

Прифаќањето подразбира трајна промена на ставовите и однесувањата. На пример, ако целта на пушачот е да се одвикне од пушење, а на неуредното дете да се навикне да биде уредно, тогаш потребно е да се постигне прифаќање. Во оваа смисла, прифаќањето се однесува и на фактот дека, за личноста да го промени своето однесување, и тоа трајно, треба да стекне уверување за вредноста на

* Да се потсетиме на вообичаената демократска практика во наше време, кога во период на изборни кампањи политичарите ги убедуваат гласачите во нешто, за потоа да ги заборават своите ветувања. Или пак, на заемните односи меѓу пријателите и љубвниците, кога тие ќе го заборават позитивното потврдување.

промената. Прифаќањето е едновременно и долгорочна персуазија (за разлика од согласувањето кое пак е краткорочна), која бара од уверуваниот да сфати дека новото, поинакво однесување се вклопува во неговиот личен систем на вредности. Со други зборови, уверуваниот треба да сака да се промени, за промената да биде трајна.

5.4.Став-што е тоа?

Под став се подразбира склоност за одреден начин на реагирање спрема некој објект или збир објекти. Ставот претставува трајна склоност кон некаков вид однесување.

Во комуникологијата е широко прифатено мислењето дека постои тесна поврзаност меѓу ставовите и однесувањето, така што промената на ставот ќе предвика и промена во однесувањето. Еве еден типичен пример: шефот луто реагира кон еден работник што задоцнил на работа. Ако така реагира кон сите работници што доцнат, тогаш може да се рече дека неговиот став е непријателски спрема доцнењето на работа воопшто. Ако пак е непријателски расположен само спрема одредени работници што доцнат на работа, тогаш таквото негово однесување, т.е. став не е поврзано со доцнењето на работа.

Ставовите на другите може да се спознаат непосредно-преку сопственото согледување, но и посредно, од „втора рака“, според кажувањата на други. Во вториот случај се работи повеќе за претпоставка по однос на тоа какви се ставовите на другите. Практиката покажува дека честопати, нашите заклучоци по однос на ставовите на другите се темелат на такви посредни извори, на „рекла-кажала“.

Што се однесува пак до поврзаноста на ставот и однесувањето, може да се рече дека тие заемно си влијаат, но при предвидувањето на однесувањето врз основа на ставовите, треба да се имаат предвид и ситуациските чинители. Имено, не мора секогаш да се постапи во согласност со ставовите. На пример, за една личност за која знаеме дека е љубител на црно кафе, можеме да очекуваме во кафуле тоа и да го нарача. Но, може да се случи таа личност да не нарача црно кафе туку капучино, зашто имено, кога другите нè набљудуваат, ние намерно нема да се однесуваме така како што тие би очекувале од нас.

Тоа е така зашто луѓето секогаш настојуваат да ги избегнат негативните реаакции на посматрачите.

Луѓето имаат ставови и спрема нешта кои не им се особено важни. На пример, човек може да има позитивен став спрема разоружувањето, што не мора да значи и дека би учествувал во демонстрации за мир. Некој може себеси да се смета за патриот, но нема да учествува во војна за одбрана на татковината.

Оттука, подготвеноста за дејствување врз основа на нашите ставови зависи од интензитетот на ставот. Зашто имено, ако го познаваме интензитетот на ставот на некоја личност по однос на некој објект, тогаш со сигурност можеме да го предвидиме нејзиното однесување.

5.5. Стратегии на убедување (=персуазивни вештини)

Стратегиите претставуваат пошироки категории на вербално и невербално однесување, кои подразбираат општи насоки или водичи за постигнување некои цели. Стратегија е на пример, заканата, потоа ветувањето, повикот за алтруизам, потсетување на долгови.

Комуникологот Бергер²¹ разликува седум специфични варијабилни кои имаат влијание врз изборот на персуазивна стратегија:

- Времето што на убедувачот му стои на располагање;
- Претходниот успех од некоја стратегија;
- Легитимноста на однесувањето;
- Последиците за односите;
- Степенот на интимност со уверуваниот;
- Односот на силите меѓу уверувачот и уверуваниот;
- Личноста на уверувачот.

Овие „специфични варијабилни“ на Бергер се однесуваат на т.н. промислено однесување, а не и на ситуациите кога убедувачот не може да го „заузда“ своето однесување.

Времето е многу битен фактор при изборот на стратегија на убедување. Кога убедувачот има повеќе време, тој може да размисли која стратегија би била поуспешна од друга, за разлика од ситуациите

²¹ Види: Kathleen K. Reardon: *Persuazija*, во *Interpersonalna komunikacija*, op.cit.str. 132

кога се наоѓа во временски теснец, па би ја избрал првата стратегија што ќе му падне на ум. Времето, односно немањето доволно време при изборот на техниката на убедување може да биде причина за многу грешки.

Претходниот успех е важен исто така, зашто тој може битно да влијае врз натамошниот избор на стратегија. Секогаш постои можност некој да засака одредена стратегија, без оглед на тоа колку таа била успешна во минатото или не. На пример, ако немирното дете било казнето така што требало да седи во својата соба два часа, тоа следниот пат сигурно би размислило дали да направи иста грешка. Но, родителот е тој којшто мора да размисли дали ваквата стратегија, иако се чини најлесна и ефективна, е и единствена. Имено, не е многу пожелно, начинот на казнување на своето дете да биде затворање во соба.

Легитимноста на стратегијата упатува на правото на употреба на некоја стратегија. Некои стратегии се забранети со закон, а некои со општествени правила или пак, не се применуваат заради статусот на личноста која што се уверува. На пример, употребата на сила е нелегитмна стратегија и е забранета со закон.

Некои стратегии што се легитимни за мажите, за жените не се. Имено, според напишаните социјални закони, од жените не се очекува агресивност и надменост.

Последиците за односите се однесуваат на перцепцијата на уверувачот по однос на влијанието што одбраната стратегија ќе го има на односите со уверуваниот. Така, за некој вербалната навреда може да биде прифатлива, за друг не. Некои луѓе пак, ќе го прекинат односот ако се соочени со закана, додека други нема тоа да го сторат. При изборот на стратегија, уверувачот може да размисли за можните реакции на уверуваниот, секако под услов да постои интерес да се сочува постоечкиот однос.

Степенот на интимност е исто така важен при изборот на стратегија на убедување. Најчесто, најмногу ги навредуваме оние што најмногу ги сакаме. Имено, практиката покажува дека луѓето се помалку внимателни со оние што им се блиски, веројатно заради сигурноста во нивната љубов. Честопати се случува, најсолидните однесувања да ги чуваме за познаниците чии симпатии и почитување не ни се осигурани. Кога станува збор за непознати за кои сметаме дека веќе никогаш нема да ги сретнеме, можеби и ќе си дозволиме да примениме и закани и други негативни стратегии, затоа што односите со таквите личности не нè загрижуваат.

Односот на силите меѓу уверувачот и уверуваниот се однесуваат на статусот или угледот на уверуваниот. Кога уверувачот има поголема моќ има и повеќе можности за избор меѓу позитивните и негативните, директни и посредни стратегии. Кога моќта ја имаат уверуваните, уверувачот станува повнимателен при својот избор на стратегии. Тогаш, обично, уверувачот применува позитивни стратегии.

Личноста на уверувачот е исто така битен фактор што влијае на изборот на стратегија. Самоуверениот уверувач ќе се чувствува подобро ако применува директна стратегија, за разлика од некој друг кој е срамежлив и кој нема изразена самодоверба.

5.6.Таксономија на стратегиите

Под таксономија на стратегиите се подразбира попис на стратегиите кои им стојат на располагање на уверувачите.

Во комуниколологијата се разликуваат: стратегии на добивање согласност, стратегии за зближување, стратегии за избегнување на чувството на нелагодност и стратегии за разрешување на судирите.

5.6.1. Стратегии на добивање согласност

Овие стратегии се конституирани од комуниколозите Марвел и Шмит.²²

Стратегија или акција	Вид уверувачка порака
1. Ветување	<i>Ако се согласиш, ќе те наградам</i>
2. Закана	<i>Ако не се согласиш, ќе те казнам</i>
3. Експертиза (позитивна)	<i>Ако се согласиш ќе бидеш награден, зашто тоа е во природата на самите нешта</i>
4. Експертиза (негативна)	<i>Ако не се согласиш ќе бидеш казнет, зашто тоа е во природата на самите нешта</i>

²² Види: Dodatak A, Taksonomija dobivanja pristanka prema Marwellu I Schmittu. Kathleen K. Reardon: *Interpersonalna komunikacija*, op.cit.str. 181

5. Допаѓање	<i>Уверувачот се однесува пријателски и соработнички, за по таков начин кај целната личност да предизвика позитивно расположение</i>
6. Давање	<i>Уверувачот ја наградува целната личност пред да побара согласување од неа</i>
7. Аверзивна стимулација	<i>Уверувачот постојано ја казнува личноста, условувајќи ја нејзината согласност со престанување на казнувањето</i>
8. Долг	<i>Ми должиш согласност, заради моите претходни услуги</i>
9. Апелирање на морал	<i>Ако не се согласиш, не си морален</i>
10. Позитивни чувства	<i>Ако се согласиш, ќе се чувствувам подобро</i>
11. Негативни чувства	<i>Ако не се согласиш, ќе се чувствувам полошо</i>
12. Наметнување улога (позитивна)	<i>Секој добар човек би се согласил</i>
13. Наметнување улога (негативна)	<i>Секој лош човек не би се согласил</i>
14. Алтруизам	<i>Многу ми е потребна твојата согласност, стори го тоа заради мене</i>
15. Углед (позитивен)	<i>Луѓето коишто ги почитувааш ќе мислат добро за тебе ако се согласиш</i>
16. Углед (негативен)	<i>Луѓето коишто ги почитувааш ќе мислат лошо за тебе ако не се согласиш</i>

Траењето и квалитетот на односот влијаат врз изборот на стратегија. Во долгорочните односи човекот е склон да користи ветувања, алтруистичко поттикнување, така што негативните поттикнувања во таквите односи се реткост. Практиката покажува дека луѓето се склони кон позитивен пристап кон оние со кои ќе мораме да соработуваме во иднина.

Уверуваните пак, кога се во позиција да дозволат некој да ги убедува, значи дека имаат повеќе од еден мотив. На убедувачот не мора секогаш да му биде јасно кои мотиви се најсилни, така што тогаш ќе постапи во согласност со својата проценка, одбирајќи стратегија која ветува најмногу успех.

Ако човек сака да ги подобри своите персуазивни способности, треба да го прошири репертоарот на своите стратегии и, при секое следно убедување, треба да се обидува да примени стратегија која дотогаш не ја познавал.

5.6.2. Стратегии за зближување

Луѓето отсекогаш најмногу енергија трошеле и трошат на настојувањето да постигнат поголемо зближување, создавање и одржување на наклонетоста со другите.

Типологијата на стратегии за зближување е конституирана од теоретичарите Бел и Дилеј, а содржи дваесет и пет стратегии. Како таква, во комуникологијата се смета за оскудна, затоа што станува збор за мошне распространет начин на однесување.²³

1. Алтруизам: Личноста која што сака некому да му се доближи, настојува да ѝ помага на целната личност, без оглед со што во моментот се занимава.
2. Контрола: Уверувачот настојува да создаде впечаток дека го контролира она што моментално се случува.
3. Еднаквост: Настојува да создаде впечаток на еднаква општествена положба со личноста која што е цел на зближување.
4. Опуштеност: Изгледа опуштено и пријатно.
5. Препуштање на контролата: & дозволува на целната личност да ја преземе контролата.
6. Придржување кон правилата: Личноста која сака некому да му се доближи, се придржува кон правилата на пристојна соработка.

²³ Види: Dodatak B, Tipologija strategija približavanja prema Bellu i Dalyju. Kathleen K. Reardon: *Interpersonalna komunikacija*, op.cit.str. 182

7. Динамичност: Се претставува како активна и личност полна со ентузијазам.
8. Поттик за отворање: Се фалат придонесите на личноста кон која сака да се доближи, за да ја поттикне што повеќе да зборува.
9. Веселост: Максимализирање на позитивните аспекти на односот.
10. Вклучување: Воодушевено соучество во активностите во кои целната личност ужива.
11. Блискост: Однесувања што придонесуваат за перцепција на поголема блискост отколку што навистина постои.
12. Слушање: Активно и внимателно следење на излагањата на целната личност.
13. Невербална близина: Покажување интерес преку различни невербални знаци.
14. Отвореност: Давање интимни информации на целната личност.
15. Оптимизам: Личноста која што сака да се приближи, настојува да создаде впечаток дека е позитивна и оптимистички настроена.
16. Лична автономија: Впечаток на независна личност, на слободен мислител.
17. Телесна привлечност: Да се облече така што ќе изгледа што попривлечно во присуство на целната личност.
18. Интересна личност: Да се претстави како некој којшто е интересен да се запознае.
19. Награда: Да се создаде впечаток дека целната личност ќе биде наградена заради дружење со личноста која сака да ѝ се приближи.
20. Афирмација на личноста на оној до кој се сака да се доближи: Да се покаже почитување спрема целната личност и да ѝ се помогне да мисли подобро за себе.
21. Физичка присутност: Да се преземат мерки кои ќе придонесат за што почести средби со целната личност.
22. Чувствителност: Топли, емпатични однесувања спрема целната личност.
23. Сличност: Уверување упатено до целната личност дека имаат мноштво слични вкусови и ставови.
24. Поддршка: Давање поддршка на целната личност во општествени ситуации.

25. Доверливост: Се претставува себеси како чесна и доверлива личност.

Изборот на стратегија за зближување зависи од ситуацијата и односот, но и од други фактори како: страв од комуникација, полот, стилот, некои особини на личноста, способноста за самопратење, статусот. Така на пример, личностите коишто страдаат од т.н. страв од комуникација, за да се зближат со партнерот, подготвени се да му ја отстапат контролата. Во интеракцијата со личност со ист статус пак, повеќе сме склони да ги користиме стратегиите како: алтруизам, отвореност, оптимизам, чувствителност и сл.

5.6.3. Стратегии за намалување на nelaгодноста

Како персуазивни вештини, овие стратегии претставуваат такви постапки со чија помош ги отстрануваме или намалуваме негативните чувства во персуазијата.

Творец на таксономијата на овие стратегии е комуникологот Петронијева, според која се разликуваат осум видови стратегии за намалување на nelaгодноста.²⁴

1. Одбрамбено менување на темата;
2. Воведување информации кои ќе го оправдаат стореното;
3. Воведување информации кои ќе го оправдаат сторителот и ќе го претстават во позитивно светло;
4. Спротивставување или намалување на грешката;
5. Скриено барање идентификација;
6. Пронаоѓање на виновникот;
7. Повлекување;
8. Барање можности за каење.

5.6.4. Стратегии за тешење и смирување

²⁴ Dodatak C, Petronieva strategije za smanjivanje nelagode, Kathleen K. Reardon: *Interpersonalna komunikacija*, op.cit.str. 183

Овие се многу важни стратегии за успешна интеракција со учесниците во говорната ситуација. Обично кога човек се наоѓа во тешка ситуација, сосема природно, очекува од своите блиски да му пружат утеха. Оттука, логично е да сакаме да ги сочуваме односите кои ни се важни.

Истражувањата покажале дека постои поврзаност меѓу способноста за емпатизирање и изборот на стратегија на тешење, затоа што способноста за препознавање и сфаќање на чувствата на другите претставува важен фактор при изборот на стратегија за тешење.

Творец на типологијата на стратегии за тешење е научникот Бурлесон, според кој постојат четири начини на реагирање на нечија потреба за смирување.²⁵

На прашањето: „Што би му кажале на вашиот пријател за да го смири зареа што не добил покана за некој за него важен состанок, соговорникот може да реагира на еден од овие начини:

1. *Без одговор.* Соговорникот не е во состојба да смисли каков било одговор.
2. *Отфрлање на перспективата на пријателот.* Скриено или отворено игнорирање или осудување на чувствата на пријателот.
3. *Скриено, т.е. имплицитно прифаќање на перспективата на пријателот.* Имплицитно прифаќање или позитивна реакција на чувствата на пријателот, но без тие да се споменуваат, разгледуваат или да се дискутира за нивната легитимност.
4. *Отворено, т.е. експлицитно прифаќање и разгледување на перспективата на пријателот.* Отворено потврдување, разгледување, разработување и легитимизација на чувствата на пријателот. Обид за општо разбирање на ситуацијата. Евентуални совети за начинот на реагирање заради совладување на ситуацијата.

Според овие стратегии на тешење, човек е склон или кон отфрлање на чувствата на другите, или пак, настојува да ги сфати нивните чувства и соодветно да реагира. Реакцијата зависи од природата на ситуацијата и од природата на односите.

²⁵ Dodatk D, Burlesonov hijerarhiski sustav kodiranja strategija smirivanja, Kathleen K. Reardon: *Interpersonalna komunikacija*, op.cit.str. 185

5.6.5. Стратегии на залажување

Стратегиите на залажување се персуазивни тактики кои се применуваат за да се избегнат негативните реакции до кои би се дошло со кажувањето на вистината. Такви се: наивната лага, прикривањето, блефирањето, употребата на еуфемизми, маскирањето, преправањето и други облици на дволичност. Тие денес се третираат како мошне распространет облик на комуницирање и со нивна примена треба да се помириме како со вообичаен животен факт. Најчесто ги употребуваме за да се заштитиме себеси и другите, а се случува измамениот и оној којшто мами заемно да „соработуваат“. На пример, ќе излажеме кога ќе му кажеме на домаќинот дека убаво сме си поминале на гости, а тој притоа нема да нè нарече „лажго“.

При примената на стратегиите на залажување, постои опасност, оној кому што еднаш ќе му успее измамата да продолжи и натаму да лаже. Во таков случај, станува тешко да се открие кога се зборува вистината, а кога се лаже. Тоа пак, како поука го наметнува сознанието дека, кога се применуваат стратегиите на залажување треба да се биде умерен: некогаш можат да бидат од полза, а другпат да штетат.

5.6.6. Стратегии за разрешување на судирите

Овие стратегии претставуваат мошне важен корпус персуазивни вештини кои се учат преку набљудување на родителите, браќата и сестрите, пријателите, јавните личности. Некои од тие стратегии се *просоцијални*, т.е. помагаат во одржувањето и развојот на односите, а другите се *контрасоцијални*, т.е. им штетат на односите.

Творец на таксономијата на стратегиите за разрешување на судирите е научникот Ролоф, кој укажал на повеќе начини на реагирање на судирите.²⁶

1. Одмазда:

-Ја мразиш личноста;

-Уништуваш нешто нејзино;

²⁶ Dodatak E, Načini reagiranja na sukob (prema Roloffu), Kathleen K. Reardon: *Interpersonalna komunikacija*, op.cit.str. 186

- Ја измамуваш личноста
- Се опиваш со алкохол;
- Земаш некаков медикамент;
- Присвојуваш нешто што \$ припаѓа на таа личност;
- Ја бркаш таа личност;
- Ја лажеш;
- Ја игнорираш;
- Ја исмеваш.

2. Назадување:

- Да плачеш;
- Да бараш совет од други;
- Да молиш за милост;
- Да се чувствуваш виновен;
- Да не знаеш што да направиш;
- Да побегнеш;

3. Вербална агресија

4. Телесна агресија

5. Социјално позитивни реакции:

- & помагаш на личноста да се поправи;
- Ја сожалуваш;
- & простуваш;
- Разговараш со личноста;
- Размислуваш што да се стори;
- Настојуваш да ја придобиеш;
- Ја оставаш личноста на мир.

Последниве, просоцијални, т.е. социјално позитивни стратегии се израз на настојувањето на личноста да добие релациски награди со примена на техники кои го олеснуваат сфаќањето на нејзините ставови и потреби. Од овие стратегии се очекува да влијаат на подобрување на односите.

5.7.Улогата на чувствата и расположенијата во персуазијата

Како значајни психолошки категории, чувствата и расположенијата секако дека можат многу да влијаат во процесот на убедување.

Чувствата претставуваат спонтани реакции на дразбите на околината, но со нив може да се управува и свесно и со силата на волјата. Стравот, радоста, одвратноста, тагата, лутиката, изненадувањето, интересот-сите овие се т.н. примарни чувства, кои предизвикуваат спонтани изрази. без оглед на културната средина.

Освен овие примарни или спонтани чувства, постојат и т.н. симболички чувства, кои спаѓаат во редот на извежбани и планирани однесувања. Такво е на пример, плачењето кое им е „допуштено“ на девојчињата, но не и на момчињата.

Чувствата може да се употребуваат и свесно, за со нив да се постигне одредена цел. На пример, ако еден професор сака да ги убеди студентите да запаметат нешто што тој зборува, може да им покаже чувства, така што ќе потенцира колку тоа нему му помогнало во нешто.

Чувствата може да послужат и за залажување, лажење или самозалажување. Исто така, чувствата можеме и да ги имитираме, зашто честопати, само зборовите не се доволни за остварување на некои комуникациски задачи. Тогаш, таа празнина може да се пополни со чувствени реакции.

Расположенијата пак, се помалку интензивни од чувствата, но и подолготрајни од нив. Расположенијата се многу важни во персуазијата, затоа што влијаат на тоа како личноста ќе реагира на информациите што ги дава уверувачот. На пример, кога личноста е нервозна, тогаш секој обид да се увери нешто да стори би предизвикало противење. Во такви случаи, уверувачот треба да настојува најнапред да го промени расположението на уверуваниот, па дури потоа да се обиде да влијае на промената на однесувањето.

Расположенијата влијаат и на нашата интерпретација на настаните. Кога сме позитивно расположени така и се однесуваме кон околината и обратно. Според тоа, обидот да се убеди некоја личност која што е лошо расположена бара поголем напор отколку кога е таа позитивно расположена. Лошо расположената личност не е продуктивна за соработка.

6. ТЕХНИКИ НА СЛУШАЊЕ²⁷

Слушањето претставува процес на примање пораки и процес на расчленување на структурираното значење на вербалните и невербалните пораки.

6.1. Стили на слушање

Во науката за комуникации се разликуваат четири стила на слушање:

1. *Емпатичко слушање*: Слушателот се концентрира на чувствата на другата личност. Овие слушатели бараат заеднички интереси со другите и реагираат на емоциите на оној којшто зборува.
2. *Стил на слушање на дејството*: Слушателот сака прецизна и безгрешна презентација на настанот и притоа не толерира дезорганизација.
3. *Стил на слушање на вредноста*: Слушателот преферира комплексни и провокативни информации. Овие слушатели можат да слушаат без емоционално сочувство (значи емпатијата може и да отсутува) и тие ја проценуваат информацијата пред да одлучат како ќе се однесуваат понатаму.
4. *Стил на временско слушање*: Слушателот бара кратка и избрзана интерпретација, така што повеќепати му дава на знаење на комуникаторот колку време има на располагање за слушање.

Најчесто, секој има свој стил на слушање, но исто така, секој еден е и флексибилен по однос на промената на стилот на слушање во зависност од околностите. На пример, жена која работи во државна администрација може да го практикува временското слушање во канцеларија, но дома, со своите деца, таа ќе користи емпатички стил на слушање.

Кога работиме со луѓе, многу е важно да сме запознаени со нивниот стил на слушање. Во деловната комуникација на пример,

²⁷ Според: Sandra Hybels/Richard, L. Weaver: *Listening*, во: *Communicating effectively*, Mc Graw Hill, Boston, Massachusetts, Burr Ridge, Illinois Dubuque, Iowa Madison New York, New York San Francisco, California St. Louis, Missouri, 1998, p. 57-87

потребен е слушател којшто е склон кон слушање на дејството. Ако се подготвуваме за презентација, тогаш покорисен би бил слушател којшто негува стил на слушање на вредноста, отколку некој којшто е склон кон емпатичко слушање.

6.2. Фактори што го нарушуваат процесот на слушање

Секому му се случило да биде предупреден или пак самиот да сфати дека не бил добар слушател.

На пример, студентите ќе побараат од професорот да повтори нешто што веќе го рекол. Или, не можеме да најдеме некој предмет за кој веќе ни е речено каде стои; сме се изгубиле во недоволно познат простор, иако ни биле дадени насоки на движење; поставуваме прашања кои веќе еднаш биле одговорени; поставуваме прашања кои не се поврзани со темата на разговор, итн., итн.

Фактори кои придонесуваат за нарушување на процесот на слушање, односно за недоволно ефектно слушање се:

1. *Когнитивната дисонанца (=разумска дисхармонија).* Станува збор за психолошка теорија на комуникацијата, според која една личност, т.е. слушател чувствува конфликт ако комуникаторот држи до два или повеќе ставови кои се спротивни еден на друг. На пример, граѓаните можат да заклучат дека градоначалникот добро си ја врши својата работа, но и да веруваат во гласините дека учествувал во сексуална злоупотреба. За луѓето кои се склони кон ваквите симултани верувања се вели дека страдаат од когнитивна дисонанца. Еден од начините за намалување на дисхармонијата е игнорирањето на информацијата која го предизвикува конфликтот. Имено, прифаќањето на информацијата која е во спротивност со верувањата до кои обично се држиме, не доведува до конфликт со луѓе кои ни се важни. Но, овие информации се важни за секој човек, затоа што придонесуваат за стекнување искуство и подигање на степенот на објективност.
2. *Анксиозност.* Понекогаш не можеме да бидеме добар слушател затоа што сме вознемирени (=анксиозни). На пример, кога професорот ќе им соопшти на студентите дека ненадејно ќе биде тестирано нивното знаење, тие најверојатно ќе се почувствуваат анксиозно, а тоа би влијаело на квалитетот на нивното слушање.

3. *Слушател којшто контролира (=контролирачки слушател).* Постојат такви личности коишто воопшто не сакаат да слушаат. Тие се преправаат дека слушаат, зашто знаат дека тоа се очекува од нив, но пред сè преферираат да зборуваат. Слушателите коишто контролираат, секогаш бараат начин да зборуваат за себе и за своите размислувања, така што кога друг зборува за своето искуство, тие изнаоѓаат поголемо или подобро искуство. На пример, ако речеме дека имаме мачка тешка десет килограми, тие ќе речат дека нивната тежи 11. Овие луѓе ретко ги забележуваат невербалните сигнали од своите соговорници и не се многу емпатични.
4. *Пасивен слушател.* Пасивниот слушател верува дека слушањето не подразбира некаква работа. Пасивниот слушател размислува приближно вака: „Немам што да правам, па ќе седам и ќе слушам!“ „Ако овие прашања нема „да паднат“ на испит, тогаш нема ни да слушам за нивните одговори!“ и сл. Комуниколозите, со висок степен на веројатност, претпоставуваат дека причините за ваквиот став по однос на слушањето произлегуваат од честото и масовно гледање телевизија, кое пак, не бара голема слушачка активност и способност.

6.3.Учење и слушање

Слушањето е комуникациска вештина која може да се подобри со учење, зашто и слушањето може да се учи и практикува. Треба да се научи да се слуша различно во различни ситуации. Имено, кога го слушаме зборувањето на нашиот пријател, ние ја користиме нашата краткотрајна меморија. Но, кога слушаме предавање, од нас се очекува да го запаметиме она што сме го слушнале, затоа што ни е потребно како знаење.

6.4.Предвидување и проценување

Во процесот на слушање, предвидувањето има мошне значајна улога. Од нашите претходни искуства со личност со која што веќе сме комуницирале, ние правиме предвидувања за тоа како таа би

реагирала. Еве еден типичен „студентски“ пример: Доцните со изработката на семинарската задача, така што можете да *предвидите* дека професорот не би бил најсреќен. Можете да очекувате и критика на своја сметка. Кога ќе излезете од кабинетот на професорот, вие правите оценка на тоа што се случило. Имено, иако ја прифатил семинарската работа, вие од реакцијата на професорот *проценувате* дека во иднина, не би смееле уште еднаш да задоцните со нејзината изработка.

Слушателот предвидува и што ќе се случи и после одреден настан.

6.5.Процесот на слушање

Процесот на слушање поминува низ четири фази: примање на пораката; посветување внимание, давање значење на пораката и помнење. Во идеална ситуација се поминуваат сите четири фази. Ако слушањето е неефективно, процесот може да прекине во која било од фазите.

1. *Примање на пораката.* Има денови кога примаме повеќе пораки одошто можеме да ги обработиме: реклами, гласно викање низ ходник, предавање, презентации, конверзација со пријатели. Ние ги слушаме овие пораки, но не сите фактички ги слушаме. Слушаме звуци, зборови, на начин на којшто се изговорени. Меѓутоа, фактичкото слушање претставува сложен процес на перцепција, кој го подразбира севкупниот однос спрема другите, заедно со изговорените зборови и невербалната комуникација.

Според тоа, примањето информации подразбира многу повеќе од самото слушање. Кога слушаме фактички, ние ги филтрираме ирелевантните информации, чекор кој нè носи до следната фаза од процесот слушање-посветување внимание.

2. *Посветувањето внимание* значи фокусирање на нашето внимание кон одредни дразби од надворешната средина. На пример, се наоѓаме во студентски дом во период пред служење на вечерата. Се слушаат различни звуци: студенти се довикуваат, музика, силно затворање врати, итн. Сепак, ако од звучниците слушнеме некоја наша омилена песна, тогаш нашето внимание се фокусира кон песната што ја слушаме.

Способноста да се фокусира перцепцијата кон одреден предмет во психологијата се нарекува селективно внимание. Имено,

родителите најчесто ги советуваат своите деца да не учат со вклучен телевизор, но децата на тоа се спротивставуваат, затоа што можат и со музика да го фокусираат своето внимание на учењето.

Треба да се има предвид дека времето на концентрација е многу кратко, не повеќе од 20 секунди, затоа што нешто во пораката нè потсетува на нешто друго, или пак нема да се согласиме со пораката, така што ќе му дозволиме на умот да „одлети“ во друга насока. Но, за среќа, човек е способен да го рефокусира вниманието на пораката.

Должината (=времетраењето) на вниманието е тесно поврзана и со досадата. Некои слушатели не се доволно заинтересирани за пораката или пак имаат некои познавања за информацијата што треба да се чуе.

3 *Давање значење на пораката.* Кога веќе сме се одлучиле да посветиме внимание на пораката, следниот чекор е да § дадеме значење. На пораката § се дава значење така што ја асимилираме за да стане дел од нашето знаење и искуство. Најнапред треба да издвоиме што во пораката е важно и тоа да го поврземе со нашето претходно искуство. Кога се дава значење на пораката, ние како слушатели исто така и оценуваме: што е она што говорителот го кажал и е за или против нашите верувања, се сомневаме во мотивите на говорителот, се прашуваме за валидноста на кажаното.

4. *Помнењето* е последниот чекор во процесот на слушање. Помнењето претставува селективен процес на определување што е важно, а што не. Имено, ретко некој студент би направил обид да го сними целото предавање на професорот, па наместо тоа прави забелешки на главните поенти и нив вообичаено ги памети.

6.6.Техники на активно слушање

Најдобар начин да се фокусираме на она што се кажува е да се ставиме во позиција на т.н. активен слушател. Активен е оној слушател којшто прави ментален нацрт на она што се кажува, на главните поенти и за тоа смислува прашања или предизвици. Иако можеби нема ништо да каже, активниот слушател ментално се поврзува со личноста која што говори.

Студентите имаат особена потреба да бидат активни слушатели, зашто токму тие покажуваат подобри резултати, за разлика од пасивните, кои можеби и ќе го снимат целото предавање, но нема

да го проценат она што го слушаат. Професорите повеќе преферираат студентите да прават забелешки за она што го слушаат на предавање. Практиката покажува дека послаб резултат покажуваат студентите коишто се трудат да забележат сè што се кажало на предавање. Исто така, мала вредност има позајмувањето белешки од пријателите.

Активните слушатели обично прават забелешки кои концепциски се поврзуваат, така што можат да направат разлика меѓу главните и помалите поенти. Овие слушатели (читај-студенти!), обично имаат поголем успех од другите.

Активното слушање е карактеристично за интерперсоналната комуникација и според покажувањето интерес спрема она што се зборува на различен начин: со гестови, со кимање со глава, со т.н. извици за обрнување внимание-„а-ха“, „ммм“, потоа со зборови и синтагми од типот-сфаќам, да, така е, итн.

Активното слушање е добар лек и против досадата. Тоа подразбира и активно учество во процесот на слушање.

Постојат четири основни слушачки искуства и секое од нив бара различни слушачки способности: слушање на информацијата, критичко слушање, емпатичко слушање и слушање за уживање.

6.7. Техники на информационо слушање (=слушање информации)

Не е ништо ново ако се каже дека информациите треба да се слушаат. На пример, треба да се слуша предавањето на професорот, треба да се слуша препораката на шефот, потоа, патниците во авион треба да ги слушаат препораките на стјуардесата и сл.

Постојат седум фактори кои можат да помогнат да се слуша информацијата.

1. *Идентификување на централната идеја.* Кога се слуша нечиј говор или предавање, прво што слушателот треба да направи е-да ја идентификува централната идеја, т.е. основната мисла што се привлекува низ текстот што се говори. Потоа се слушаат т.н. споредни поенти кои имаат функција да ја засилат централната идеја. Централната идеја е таа која ги поврзува и им дава значење.
2. *Идентификување на поддржувачкиот материјал.* Откако ќе се идентификува централната идеја, следен

чекор е идентификување на поентите што ја поддржуваат централната идеја. На пример, поддржувачки материјал на службата за подобрување на храната во еден студентски дом може да биде предлогот, студентите да доставуваат идеи за рецепти.

3. *Правење ментален нацрт.* Кога слушаме говор или предавање пожелно е да направиме ментален нацрт, поточно да се прашаме што е она што сме го запаметиле. На пример, на предавање за нутриционистичката пирамида на исхраната сигурно ќе запаметиме дека треба да јадеме многу овошје, но ако не запаметиме каква улога има овошјето, тоа сепак значи дека сме слушале доволно добро.
4. *Предвидување на она што следува.* Улогата на предвидувањето на она што следува е многу важна во процесот на активно слушање. Кога слушаме информација, предвидувањето на она што следува ни помага да го фокусираме нашето внимание. Иако се чини тешко, предвидувањето е нешто што постојано го правиме. Имено, кога слушаме виц, ние речиси секогаш се обидуваме да ја предвидиме завршната реплика.
5. *Поврзување на поентите со нашите претходни искуства.* Ова е уште еден мошне полезен начин на слушање. Сите добри слушатели се обидуваат да ги поврзат новите информации со нивните претходни лични искуства. Тоа е дел од активното слушање.
6. *Барање сличности и разлики.* Разбирањето на информациите што ги слушаме ќе биде олеснето доколку сме во состојба да препознаеме сличности и разлики со она што веќе го знаеме. Понекогаш сличностите и разликите се очигледни. На пример, кога ќе ја слушнеме информацијата дека 95 % од браковите во Индија се договорени меѓу младоженците, разлика ќе направиме со споредба на таквата ситуација во западниот свет, во САД, во Европа, па и во Македонија, каде што не е така.
7. *Испрашување.* Тоа е од голема полза во процесот на активно слушање. Имено, додека слушаме, многу е

корисно да си поставуваме прашања за да провериме дали и колку сме запаметиле од информациите. Ако не можеме да одговориме, тогаш следен чекор е, тие прашања да му ги поставиме на говорникот. Пожелно е, дури и да сме одговориле позитивно на прашањата што сме си ги поставиле за време на слушањето, повторно да ги поставиме, овојпат на говорникот, за да ја провериме нашата перцепција на информациите по однос на неговата.

6.8.Техники на критичко слушање

Предизвикување сомневање во идеите. Оваа е прва техника на критичко слушање. Критичкото слушање подразбира предизвикување на идеите и сомневање во нивната валидност. На пример, слушателот може да си поставува прашања од типот: „Како говорникот дошол до овие информации?“ „Од каде тие потекнуваат?“ „Дали говорникот ќе § ги обелодени изворите на публиката?“ и сл.

Ако имаме информација што е спротивна на она што говорникот го презентира, пожелно е, по завршувањето на говорот да поставиме прашање во врска со неа.

Правење разлика меѓу факт и мислење. За да се предизвикаат идеите и да почнеме да се сомневаме во нивната валидност, потребно е да се знае да се направи разлика меѓу факт и мислење. Факт е нешто што може да биде потврдено. Денешната температура на воздухот е факт. Ако поставиме термометри на повеќе места, тие ќе покажат иста температура. Фактот е секогаш вистинит, додека мислењето е нечие верување. Така, исказот: „ Жените треба да седат дома и да се грижат за децата“, претставува мислење.

Иако сите факти по дефиниција се вистинити, некои мислења можат да бидат поверојатни и поприфатливи од други. Поверојатно е дека ќе поверуваме во мислењата на говорители кои веќе докажале дека се во право или пак, во мислењата кои веќе биле поддржани од повеќемина.

Препознавање на сопствените склоности. Понекогаш слушаме пораки кои не сакаме да ги чуеме, затоа што се во спротивност со нашите ставови и верувања. На пример, ако сме приврзаник на една политичка опција, нема да одиме на митинзи на опозиционите партии. Или, ако од која било причина сме принудени да присуствуваме на

таков настан, веројатно нема да го прифатиме она што таму ќе го чуеме.

Во некои случаи ние можеби и не сме свесни дека ги блокираме пораките. Имено, како слушатели, ние треба да бидеме свесни за сопствените вредности и ставови, особено кога слушаме информација на која можеби се противиме или со која не се согласуваме.

Проценување на пораката. Слушањето е долготраен процес кој вклучува и проценување на комуникацијата. Проценката се случува додека настанот сè уште трае, а може да продолжи и кога настанот ќе заврши. Проценката е критички процес, своевидно „прецвакување“ на она што сме го чуле.

По однос на оваа техника на критичко слушање, треба да се има предвид дека треба да научиме да отфрлиме нечие расудување и да го одложиме заземањето страна, сè додека не ги примиме сите факти и други докази, поточно сè додека ни се укаже можност да ги провериме тие факти.

6.9.Техники на емпатичко слушање

Кога остваруваме интерперсонална комуникација со нашите блиски и пријателите, освен информационо и критичко, практикуваме и емпатичко слушање.

Емпатичкото слушање значи препознавање и идентификување на чувствата на говорителот.

Слушање чувства. Честопати, од нас се бара да слушаме за чувствата на другите, или пак, ние имаме потреба да ги споделиме со некого нашите чувства. Споделувањето чувства е феномен кој придонесува да се избориме со нив, за да можеме да ги контролираме. Слушањето чувства е начин на емоционална поддршка. Ваквата поддршка создава интимност со другите.

Туѓите чувства можеме полесно да ги слушаме ако тие не нè подразбираат и нас. Имено, ако сме токму ние цел на нечии чувства, тогаш е потешко да се слуша со емпатија.

Многумина знаат рутински да реагираат по однос на чувствата на другите. Таквата рутина се учи во семејството и низ искуството.

Неправилни реакции при слушањето или: како не треба да се реагира како слушател. Еве еден конкретен пример. Да претпоставиме дека вашата сопруга се чувствува депресивно во

последните неколку седмици. Кога ќе ја прашате што не е во ред, таа одговара дека има проблем на работното место, зашто нејзиниот шеф ја задевал. Постојат неколку начини, според кои човек може да изрегира негативно. Тие се:

-Одрекување на чувствата: „Не треба да се чувствуваш така. Сите знаат колку е тешко да се работи со него“. Ваквиот одговор покажува дека слушателот се фокусирал на нејзиниот шеф, а не на нејзините чувства. Имено, секогаш кога нашите чувства се многу силни, бараме да бидат препознаени и признаени од оној којшто нè слуша и не се чувствува добро кога тие ќе бидат отфрлени или пак минимизирани.

-Наптревување. Негативна реакција е и кога слушателот почнува да кажува свое слично искуство во слични околности. Правилна реакција е слушателот да се фокусира на актуелниот проблем.

-Оценување. Оценувачката реакција претпоставува коментар на слушателот од типот: „Зошто не престанеш да се трудиш? Има и други работи!“ Или: „Тој навистина не ја почитува твојата работа!“.

Оценувањето не значи судење за актуелниот проблем, туку нуди мислење во прилог на вашата сопруга или на нејзиниот шеф.

-Филозофирање. Кај овој вид неправилна реакција при слушањето, коментарот на слушателот е приближно ваков: „Со сите шефови е тешко да се соработува. Тоа е во самата природа на работодавачките односи.“ „Филозофската“ реакција е широка и заташувачка и не придонесува за решавањето на проблемот.

-Одбранбена реакција. Сопругот/слушателот, кога реагира одбранбено, би рекол: „Не смееш да дадеш отказ. Парите ни требаат.“ Правилната реакција на сопругот/слушателот би требало да биде таква што тој треба да го потисне егото и да се насочи кон слушање на проблемот на соговорникот.

-Давање совет. Во конкретниот случај, сопругот може да ја советува сопругата: „Побарај друга работа. Шефот нема никогаш да се подобри“. Правилната реакција подразбира да не се нудат конкретни совети, туку да се ислуша соговорникот и да се остави самиот да најде решение. Треба да се има предвид дека не е од полза ниту нашето барање упатено до личноста за таа да се смири.

-Бранење на другата личност. Слушателот може да настапи така што би застанал во одбрана на другата личност, сметајќи дека тоа може да биде од помош. Во таков случај, сопругот може да реагира на следниов начин: „Мораш да ја разбереш и неговата позиција. Има

многу вработени коишто мора да ги надгледува.“ Ваквата реакција е несоодветна, зашто сигурно е дека жената не сака да слушне каква било одбрана за својот шеф.

-Изразување чувства (=емпатија). Ако сочувството кон личноста што се чувствува онеправдано се изрази во преголема доза, тогаш можат да бидат и непријатни. На пример, сопругот/слушателот во напиот пример може да рече: „Навистина ми е многу жал за тебе. Мора да ти е ужасно тешко да работиш со таква личност која те третира толку лошо!“ Ваквата реакција може да придонесе за тоа, соговорникот да се почувствува навистина лошо. Поправилно е умерено да се изрази грижа, т.е. сочувство спрема онеправданата личност.

-Сомневање. Оваа негативна реакција подразбира искажување сомнеж по однос на онеправданата личност. Така, сопругот/слушателот може да праша: „Што направи за да те прекори?“ Во комплексни ситуации не е воопшто продуктивно поставувањето какви било прашања. Прашањата можат да бидат од корист дури тогаш кога ќе се намали интензитетот на чувствата.

Правилни реакции при емпатичкото слушање. Емпатичкото слушање значи да се сфати личноста која што страда и тоа по таков начин што би се ставиле во нејзина позиција и би ги рефлектирале назад нашите чувства. Задача на слушателот е да ги тргне настрана своите чувства и да навлезе во чувствата на личноста која што говори. Притоа, треба да умееме да ги препознаеме чувствата на говорникот, да дозволиме да ни раскаже што се случило и потоа да го охрабриме да најде решение на проблемот.

-Идентификување (=препознавање на емоциите). Како слушатели, најнапред мора да слушнеме што личноста говори. На нејзината лутина, слушателот треба да реагира приближно вака: „Ти навистина звучиш налутено!“, така што по таков начин отвораме можност нашиот пријател да ни каже што навистина се случило. Значи, потребна е правилна проценка на ситуацијата во која што се наоѓа говорителот.

-Слушај ја приказната. Вториот дел од емпатичката реакција бара да се слуша личноста што таа има да каже. Кога говорникот ја открива својата приказна, слушателот не треба да реагира со ништо специфично. Личноста треба да се ислуша, а слушателот треба да покаже интерес и сочувствителен однос кон неа.

По однос на примерот што претходно го разгледувавме, тоа ќе значи дека сопругот ќе \$ допушти на сопругата да раскаже што всушност се случило. Поточно, жената треба да се остави да зборува за целиот проблем, без да се осудува, туку само да \$ се дава поддршка за да ја открие вистинската природа на проблемот. Еден од начините тоа да се стори е парафразирањето, т.е. искажувањето на мислите и чувствата на другата личност со сопствени зборови. На пример, ако онеправданата личност рече: „Ќе се вратам и ќе дадам отказ!“, соодветната парафразирана реакција на слушателот би била: „Звучиш премногу вознемирено за да продолжиш да работиш таму!“ Парафразираната реакција значи дека слушателот слушал доволно добро.

Емпатичкото слушање подразбира повеќе фокусирање кон проблемот на партнерот-соговорник, отколку развивање вештина на слушање. Според тоа, слушањето е морален чин. Емпатичкото слушање треба да \$ дозволи на личноста да го реши својот проблем. Понекогаш, самото слушање за чувствата на другите и фактот што сме им дозволиле да ги кажат го решава нивниот проблем. Сепак, постојат и такви ситуации кога ислушувањето не е доволно. Тогаш најдобар пристап е да \$ се верува на другата личност, да се покаже доверба во нејзините способности дека умее сама да го реши проблемот.

-Давање можност за личноста сама да го реши проблемот. Ова е последниот чекор во емпатичкото слушање. Ако пак се повикаме на претходниот пример, тогаш тоа ќе значи дека сопругот не треба да \$ рече на сопругата: „Треба да дадеш отказ!“, туку откако ќе \$ се смират емоциите може да \$ постави пошироки, општи прашања како: „Што ќе правиш сега?“ или пак прашања што би \$ помогнале да најде решение на проблемот, а на кои таа можеби не помислила: „Мислиш ли дека ако разговараше со шефот тој ќе се премислеше?“ „Дали сметаш дека тој направил грешка?“.

Во оваа фаза важно е дека, слушателот не е тој којшто треба да го реши проблемот, зашто тоа е голем товар. Треба само да се поттикне способноста на личноста за таа самата да го реши својот проблем.

6.10. Техники на слушање за уживање

Сосема е веројатно и логично никој да нема проблем по однос на слушањето и запаметувањето на она што сака да го слуша и на она што му се допаѓа. Иако можеби се чини чудно, сепак треба да се послуша професорот кога вели дека треба да се ужива во слушањето на некои комплексни информации, затоа што тоа ги подобрува нашите способности за слушање сложени пораки и информации.

Кога сакаме да слушаме нешто со уживање а е посложено да се сфати, тогаш полезно е да се обидеме да го слушаме на истиот начин како и при информационото, критичкото и емпатичкото слушање. На пример, ако слушаме композиција, нашите способности за препознавање на информацијата ќе дојдат до израз ако си поставуваме прашања од типот: „Можеме ли да ја идентификуваме темата на песната?“ „Каков е ритамот во овој дел од песната?“

Слушањето е честопати проследено со поголемо уживање ако тоа што го слушаме е поврзано со нашето лично искуство. На пример, некој којшто свира виолина ќе ужива во виолински концерт, бидејќи знае што треба да се отсвири во едно такво дело.

Слушањето за уживање ги бара истите вештини потребни за која било друга слушачка ситуација. Единствената разлика е наградата-секој еден се чувствува многу добро кога слуша нешто за лично уживање.

7. ТЕХНИКИ НА ПОСТАВУВАЊЕ ПРАШАЊА²⁸

Техниките на поставување прашања произлегуваат од човековата потреба да бара од другите нешто што ќе му го збогати знаењето и животот воопшто. Овие техники се занимаваат со проблематиката-како да ги изразиме своите потреби, а другите да сакаат по своја волја и со сочувство да одговорат на нив.

²⁸ Според: Maršal B. Rozenberg: *Jezik saosečanja, Nenasilna komunikacija, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd, 2002 god. str. 75-95*

7.1.Користење на јазикот на позитивна акција

Императив на оваа техника е-да се користи јазикот на позитивна акција кога упатуваме барање, односно поставуваме прашање. Честопати се случува родителите со лутит тон да им подвикинат на своите деца да не го прават тоа што во моментот го прават. Она што детето во тој момент би сакало да им каже на своите родители е дека-не сака да послуша секогаш кога ќе му кажат немој! Овој пример дозволува на проблемот по однос на негативното поставување барања/прашања да му се пристапи од два аспекта: во таков случај луѓето се најчесто во недоумица што всушност од нив се бара и, што е уште полошо, негативните барања/прашања најверојатно ќе предизвикаат отпор.

Генерален став на психолозите и комуниколозите во ваков случај е дека, личноста треба да го изрази она што го сака, а не она што не го сака.

Освен користењето на позитивниот јазик, потребно е да се одбегнуваат нејасните, апстрактни или двосмислени формулации така што барањата, односно прашањата да се поставуваат во форма на конкретни акции што другите треба да ги преземат. Само ако барањето, односно прашањето е искажано со јазикот на јасна, позитивна и конкретна акција, може да го открие тоа што го сакаме.

Еве еден конкретен пример: таткото бара од својот 15-годишен син „...Да покаже малку одговорност!...“ Што ова може да значи за едно 15-годишно момче? Користењето нејасен и апстрактен јазик кога бараме нешто од другите, а без да ја именуваме конкретната акција, придонесува за внатрешна конфузија. Уште поилустративен е следниов пример: работодавач им изјавува на своите вработени: „Сакам слободно да се чувствувате и да се изразувате во мое присуство. Оваа негова изјава ја соопштува желбата на работодавачот, вработените „да се чувствуваат слободно“, но не и што да прават за така да се чувствуваат. Наместо ваквата изјава, работодавачот треба да го користи јазикот на позитивна акција и барањето/прашањето да го формулира вака: „Би сакал да ми кажете што би можел да направам за да ви олеснам и слободно да се изразувате во мое присуство“.

Ако оние од кои нешто бараме немаат увид во тоа што од нив го бараме или ги прашуваме, тоа може да придонесе за нивна фрустрација и неисполнување на барањата, односно неодговарање на прашањата.

7.2. Техника на свесно поставување барања/прашања

а) Постојат ситуации кога имаме можност јасно да поставиме барање/прашање, а да не го искажеме тоа со зборови. На пример, се наоѓаме во кујна, а нашата сестра е во дневната соба и ни вели дека е жедна. Нам ни е јасно дека треба да ѝ однесеме чаша вода.

б) Во други ситуации пак, може да се случи да ја изразиме нашата вознемиреност така што погрешно ќе претпоставиме дека соговорникот го сфатил нашето барање. Еве еден пример: жената му вели на сопругот: „Ми пречи тоа што си заборавил да купиш јогурт за вечера“. За неа може да биде јасно дека бара да се врати во продавница и да купи јогурт, но сопругот може да помисли дека таа сака тој да се почувствува виновен. Значи, на соговорникот може да не му биде јасно што бараме од него кога сме го поставиле нашето барање/прашање.

в) Уште почеста е појавата кога ние не сме ни свесни за она што го бараме додека зборуваме. Ги изговараме своите зборови така што ги користиме другите како корпа за отпадоци. Во таквите ситуации, оној којшто слуша не може јасно да го распознае барањето, така што може да се почувствува вознемирено.

Еве еден интересен пример: двајца повозрасни сопружници се возат со минивоз до аеродромот во Париз и треба да стигнат до определено време. Мажот, трипати, лутито и, секој следен пат со повисок тон констатира: „Никогаш во животот не сум видел воз што се движи толку бавно!“ Веќе третиот пат, видно вознемирена сопруга, чиешто трпение попустило, проговорила: „Па што сакаш јас да направам? Да излезам и да го туркам да се движи побрзо? Па тие се електронски управувани!“ Прашањето тука е-каков одговор сакал човекот? Веројатно сакал да чуе дека неговото страдање наишло на разбирање. Сопругата, ако го знаела тоа, можела да одговори: „Ми изгледа дека се плашиш дека ќе задоцниме на аеродром и дека си огорчен, затоа што сакаш возот побрзо да се движи!“ Во оваа конверзација жената ја чула фрустрацијата на својот сопруг, но немала претстава што тој бара (а тој само барал неговата вознемиреност да најде на разбирање, но тоа не го кажал/барал/прашал на соодветен начин).

Подеднакво проблематична е и обратната ситуација-кога барањето е јасно искажано, без претходно да се соопштат своите чувства и потреби кои стојат зад нив. На пример, родителите неколкупати му се одраќаат на својот син со зборовите: „Зошто не

одиш на фризер малку да се потстрижеш?“ Младиот човек ова може да го протолкува како наредба или напад доколку родителите претходно не ги разоткријат своите чувства и потреби, па можат да речат: „Загрижени сме што косата толку ти пораснала, па ти пречи да гледаш, а особено ти пречи кога возиш велосипед! Што мислиш малку да се потстрижеш?“

На барањата на кои не им претходи изразување на чувства и потреби, може да бидат сфатени како наредба.

И уште една, мошне полезна техника: колку што сме појасни по однос на она што го бараме за возврат од другата страна, толку е поверојатно дека нашите потреби ќе бидат задоволени.

7.3.Техника на проверка на начинот на кој е примена пораката

За да бидеме сигурни дека пораката што сме ја пратиле е примена, потребни се одредени вербални конструкции од типот: „Да, сфатив“, или пак невербални, т.н. конверзациски регулатори како: кимање со глава од страна на соговорникот, поглед и сл.

Некогаш и ова не е доволно за да сме сигурни дека дека сме сфатени. Тогаш можеме да ги замолиме другите, поточно нашите соговорници да го повторат тоа што чуле дека сме го рекле. По таков начин, имаме можност да трансформираме делови од нашата порака за да ги отстраниме сите евентуални пропусти.

За комуникаторот да биде сигурен дека пораката што ја упатил е примена во неизменет вид, треба да побара од соговорникот да ја повтори.

Еве пример што илустрира една типична ситуација во која може да се најдат професор и студент. Професорот му вели на студентот: „Би сакал да сум сигурен дека си свесен оти твојата домашна задача има многу недостатоци. Ќе дојдеш ли во мојот кабинет денес, после предавањата?“ Студентот одговара: „Да, знам.“ Професорот е веќе во недоумица дали неговата порака е примена точно, и тогаш бара повторување: „Дали можеш да кажеш што точно реков?“, на што студентот одговара: „Рековте дека морам да го пропуштам натпреварот во фудбал, за да останам после предавањата, затоа што не ви се допаднала мојата домашна задача“. Професорот веќе си потврдува дека неговото барање е погрешно протолкувано, така што се обидува да го преформулира: „Ти благодарам што ми рече

што си чул. Сега гледам дека не бев доволно јасен, па дозволи да се обидам повторно“.

Значи, треба да се изрази благодарност тогаш кога нашиот соговорник ќе се обиде да го задоволи нашето барање-да го повтори тоа што чул дека сме го кажале“. Воопшто не се продуктивни тврдењата од типот: „Не сум чул!“; „Тоа не е точно!“; „Погрешно си ме разбрал!“

Во нашата култура вообичаено е да се наидува на негативни реакции кога од некого ќе побараме да повтори што чул дека сме рекле. Обично тогаш, коментарите се вакви: „Што мислиш, глуп/глува сум?“ или „Доста ми е од твоите психолошки игри“ и сл. Освен тоа, и на комуникаторот може да му е непријатно кога на соговорниците им поставува такви барања. Затоа, на соговорникот треба однапред да му се стави на знаење дека, не ги проверуваме неговите слушачки способности, туку само дали јасно сме се изразиле.

На соговорникот којшто не сака да повтори што слушнал дека рекол комуникаторот, треба да му се покаже емпатија.

7.4.Техники за барање искреност

Откако сме се изразиле јасно и сме го добиле разбирањето што сме го очекувале, честопати сакаме да ги знаеме реакциите на другите личности за она што сме го рекле. Обично, искреноста која би сакале да ја добиеме од другите може да се движи во три правца:

1. Понекогаш сакаме да знаеме какви чувства сме предизвикале со она што сме го рекле, како и причината за тие чувства: „Би сакал/ла да ми кажеш како се чувствуваш во врска со она што го реков, како и причините зошто се чувствуваш така?“ е правилно барање/прашање за да се добие искрен одговор од соговорникот. Зашто имено, природно е, откако искрено сме се изразиле, да сакаме да знаеме како се чувствува нашиот соговорник.
2. Понекогаш сакаме да знаеме по нешто и за мислите на слушателот што се јавуваат како одговор на она што го чуле дека сме го рекле. Во такви ситуации многу е важно да прецизираме кои мисли сакаме соговорникот да ги подели со нас. Поправилно е да се рече: „Би сакал да ми кажеш дали предвидуваш успех на мојот предлог, а ако не, што мислиш за да се спречи неговиот неуспех“, наместо само

едноставно да се каже: „Би сакал да ми кажеш што мислиш за тоа што го реков“. Пожелно е да се прецизира за што би сакале да добиеме мислење од соговорникот, за тој да не одговара на долго и на широко.

3. Понекогаш е важно да знаеме дали нашиот соговорник сака да преземе одредена акција која ние ја препорачуваме. Тогаш можеме да поставиме вакво барање/прашање: „Би сакал да ми кажеш дали би бил подготвен да го одложиш нашиот состанок за седум дена?“ Значи, важно е и тоа, дали нашиот соговорник е подготвен, т.е. дали сака да преземе одредена акција.

7.5.Техники на поставување барања/прашања на група

Кога се обраќаме на група, од голема важност е да сме јасни за тоа каков вид разбирање и искреност сакаме да добиеме од неа. Ако не сме јасни по однос на одговорот што очекуваме да го добиеме од групата, тогаш можеме да започнеме непродуктивни разговори кои никому нема да му бидат од корист. Со други зборови, работејќи во група, може многу време да се потроши кога тие што зборуваат не се сигурни каков одговор очекуваат од другите.

Кога се обраќаме на група, а без претходно да објасниме што сакаме од неа, се случуваат попродуктивни дискусии. Еве еден конкретен пример: група на едно национално малцинство во САД, еднаш седмично одржуваат средби, чија што цел е да се подобри нивната општествена и економска ситуација во државата во која што живеат. На еден од нивните состаноци, една членка на групата раскажала еден настан што го прочитала во весник, за една мајка, чија што ќерка била недолично третирана на училиште, затоа што била дел од тоа малцинство. Се развила дваесет минутна дискусија, на која сите што имале слични искуства, ги поделиле со другите. Кога еден од набљудувачите ги прашал дали се задоволни од таквата дискусија, никој не одговорил позитивно. Кога пак, истиот набљудувач § се обратил на жената што ја иницирала оваа дискусија

со прашањето: „Зошто го направила ова“, го добил следниов одговор: „Сметав дека тоа може да биде интересно“.²⁹

Кога се работи со група, од особена важност е, на иницијаторот на дискусијата да му биде јасно што сака да добие како одговор од групата. Така, жената што го иницирала ова „колективно исповедување“ не била сигурна каков одговор сака да добие од групата.

7.6. Барања наспроти наредби

Кога соговорниците веруваат дека ќе бидат обвинети или казнети ако не се потчинат, тоа значи дека барањето, односно прашањето го чуле како наредба.

Кога соговорниците ќе слушнат дека искажуваме наредба, тогаш имаат две можности: или да се покорат или да се побунат. Во такви случаи, барањето се доживува како принуда и способноста на слушателот за одговори со сочувство се намалува.

По однос на дилемата-како да се разликува барање од наредба, треба да се обрне внимание на тоа што прави оној којшто тоа го искажува, доколку тоа што го бара не е задоволено. Имено, ако комуникаторот критикува и суди, тогаш станува збор за наредба. Ако на соговорникот почне да му наметнува чувство на вина, повторно се работи за наредба. Но, ако се покаже емпатија спрема потребите на соговорникот, тогаш станува збор за барање.

Да ја илустрираме разликата меѓу барање и наредба преку следниов пример: момчето § се обраќа на девојката: „Осамен сум и сакам вечерта да ја поминеш со мене“. Дали е ова барање или наредба, ќе се дознае ако се набљудува однесувањето на момчето, откако девојката ќе одбие да го стори тоа што тој побарал од неа. Ако по одбивањето момчето рече: „Сосема е типично за тебе да бидеш толку себична“, тоа значи дека тој ја критикува и суди и тогаш се работи за наредба. За наредба станува збор и тогаш кога момчето ќе почне да ја условува девојката со зборовите: „Ако ме сакаш, ќе ја поминеш вечерта со мене!“ Ако пак момчето на одбивањето на девојката даде коментар од типот: „Значи ти си вечерва уморна и потребен ти е

²⁹ Види: *Upučivanje zahteva grupi*, Maršal B. Rozenberg: *Jezik saosečanja, Nenasilna komunikacija*, op.cit. str. 85

одмор:“, тоа значи дека тој покажал емпатија по однос на нејзината состојба, така што во тој случај станува збор за барање.

За соговорниците да поверуваат дека поставуваме барање, а не наредба, треба да им се даде до знаење дека она што од нив се бара сакаме да го направат самоволно. Во таа смисла, прашањето би било подобро да се постави вака: „Би сакала да ја поставиш масата за вечера?“, наместо: „Дали би сакал да ја поставиш масата за вечера?“

Но, сепак, најправилно е, за некому да му дадеме до знаење дека поставуваме барање, а не наредуваме, да покажеме емпатично разбирање за она што го спречува да го направи она што од него сме го побарале.

Ако нешто бараме, а не наредуваме, тоа не значи дека сме се согласиле со негативниот одговор. Впрочем, тоа само значи дека не се впуштаме во наговорување, сè додека не покажеме емпатија по однос на она што другата личност ја спречува да каже „да“.

7.7. Дефинирање на нашата цел кога поставуваме барање

Кога упатуваме барање, наша цел треба да биде односот што се темели на искреност и емпатија. Кога соговорниците се уверени дека нам ни е најважно одржувањето на односите со нив, тогаш можат да поверуваат дека нашите барања се искрени, а не камуфлирани наредби. Ова е тешко да се постигне особено во односите родители-деца, потоа наставници, менаџери и сл., чија задача е да влијаат на другите и да постигнат промена во однесувањата.

Во почетните фази на изучување на овој процес може да се фатиме себеси како механички ги употребуваме искреноста и емпатијата, без свест за целта која стои зад нив. Тоа е така особено кога настапуваме од позиција на авторитет и кога комуницираме со некој што имал искуство со личности со авторитет коишто биле склони да навредуваат.

Еве еден многу карактеристичен пример: Управникот на едно училиште во Лондон повикал психолог, кој требал да им помогне на наставниците во комуникацијата со учениците кои не сакале да соработуваат со нив толку колку што тие сакале. Психологот се состанал со 40 ученици, кои биле третираны како „социјално и емоционално неприлагодени“. Веројатно никој не би се чувствувал пријатно со етикета од ваков тип, така што и учениците кои биле

третирали за такви, си зеле за право да се спротивставуваат на сè што од нив ќе се побарало во училиштето.

Овие ученици, етикетирали како „социјално и емоционално неприлагодени“ се однесувале мошне непристојно со психологот, веднаш откако тој влегол во училницата. Психологот, најнапред, им упатил вакво барање: „Би сакал сите да дојдете овде за да ви кажам кој сум и што сакам да работиме. Дошле само половина од учениците. Го повторил барањето уште еднаш за да биде сигурен дека сите го слушнале. Тогаш дошле сите, освен двајца, најкрупни по раст ученици.

Психологот ги замолил двајцата ученици да кажат што чуле дека тој рекол. Едниот од нив рекол: „Рече дека мора да дојдеме таму и да седнеме“. Значи, двајцата ученици го чуле барањето на психологот како наредба. Тогаш психологот рекол: „Господине, дали би сакале да ми кажете како можам да Ви ставам до знаење што сакам, а тоа да не звучи како да Ви заповедувам?“

Значи, ученикот бил навикнат да очекува наредби од авторитети, така што кога психологот го повторил уште еднаш ова барање, тој одговорил дека не знае. После ова, психологот имал една подолга реплика: „Верувам дека луѓето можат да уживаат едни во други многу повеќе ако се во состојба да кажат што сакаат без да им заповедуваат на другите. Кога ќе кажам што би сакал, не вела дека тоа морате да го направите, ниту пак ќе ви го загорчам животот. Не знам како ова да го искажам, а да ми верувате...“³⁰

Значи, во некои ситуации, како оваа на пример, потребно е извесно време за нашите барања јасно да се препознаат.

Еве и неколку формулации како пример за автоматско претворање на барањата во наредби:

- Би требало да си ги намести своите работи на нивното место!
- Таа треба да го прави тоа што јас го барам од неа!
- Заслужив да добијам покачување на платата!
- Имам оправдување да ги задржам подолго!
- Имам право на повеќе слободно време!

Кога своите потреби ги формулираме по ваков начин, склони сме да ги осудуваме другите кога нема да го направат она што го бараме од нив. Потребно е нашите соговорници да ја почувствуваат нашата емпатија за да сакаат да одговорат на нашите барања.

³⁰ Ibidem, str.89, 90

8. ТЕХНИКИ НА НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА ³¹

8.1.Значењето на невербалната комуникација

Дури 96 % од комуникацијата се резултат на невербалната комуникација. Од нив 55 % се плод на фацијалната експресија, поставеноста на телото и гестикулацијата, додека 38 % доаѓаат преку тонот на гласот.

Вербалната и невербалната комуникација се разликуваат според неколку важни белези: средината, повратната информација, континуитетот, каналот, контролата, структурата и имитирањето.

Средина. За разлика од вербалната, невербалната комуникација може да се одвива и кога не сме во непосреден контакт со луѓето коишто сакаат да добијат впечаток за нас. На пример, станот во којшто живееме може многу да каже за нас: сликите од членовите на семејството покажуваат колку тие ни се важни. Впрочем, средината која што ја одбираме за да го поминеме нашето слободно време е многу важна кога е во прашање невербалната комуникација. Изборот на ресторан за прослава на нашиот роденден може многу да каже за нашиот однос спрема себе и спрема пријателите, зашто не е сеедно дали тој ќе биде луксузен или пак ресторан со пластични столчиња.

Повратна порака. Ако сме заинтересирани за она што соговорникот го зборува, реагираме и со невербална повратна порака-се насмевнуваме или кимаме со глава. Незаинтересираност пак, покажуваме така што погледнуваме во нашиот рачен часовник и сл. Голем дел од нашиот емоционален говор се изразува преку изразот на лицето и поставеноста на телото.

Континуитет. Невербалната комуникација е континуиран процес, за разлика од вербалната која почнува и завршува со зборови. Еве еден интересен пример: Посматрајќи еден колонијален дуќан

³¹ Според: Sandra Hybels/Richard, L. Weaver: *The importance of Nonverbal Communication*, во: *Communicating effectively*, Mc Graw Hill, Boston, Massachusetts, Burr Ridge, Illinois Dubuque, Iowa Madison New York, New York San Francisco, California St. Louis, Missouri, 1998, p. 118-144

можеме да видиме дека една жена е неодлучна па час зема час остава одредени производи; еден човек е нестрплив и очигледно брза, па нема трпение да чека во редот за плаќање; две деца се препираат околу тоа колку колачиња можат да купат, а продавачот преку изразот на лицето покажува нетрпеливост спрема нив, итн. Сите овие луѓе испраќаат невербални пораки и ќе продолжат тоа да го прават и кога ние нема да ги посматраме.

Канал. Невербалната комуникација користи најчесто повеќе од еден канал. Ако на пример, се наоѓаме на некој фудбалски натпревар, сите ќе знаат за кого ќе навиваме ако носиме облека со бои на нашиот омилен тим и ако потскокнуваме секогаш кога ќе дадат гол. Во тој случај се користат каналите за вид и слух. Ако пак одиме на дипломска забава и носиме скапа облека и скап парфем, со тоа покажуваме дека тој настан за нас е особено важен. Тогаш се користат каналите за вид и мирис.

Контрола. Не секогаш можеме да имаме контрола над нашата невербална комуникација. Најмалку пак, можеме да ги контролираме нашите емоционални реакции. Кога сме среќни, изненадени или лути, најголемиот дел од нашите невербални сигнали излегуваат спонтано и произлегуваат од ситуацијата. Во вербалната комуникација пак, можеме да ги одбираме нашите зборови.

Структура. Невербалната комуникација не се подготвува однапред, според некој предвиден концепт, туку најчесто се случува несвесно. За разлика од вербалната комуникација која подразбира почитување на граматичките правила, невербалната се одликува со отсуство на формална структура. На пример, кога седиме до некого, ние не планираме како однапред како ќе ги прекрстиме нозете, кога ќе станеме или кога ќе погледнеме во друга личност. Овие невербални акции се одговор на она што се случува во текот на конверзацијата. Единствени правила кои владеат со невербалната комуникација се оние кои одредуваат дали едно однесување е соодветно и дозволено. Пример за такво „научено“ невербално однесување е-како децата да се движат по улица, како да се однесуваат кога одат на гости и сл.

Имитирање. Невербалната комуникација ја учиме така што ги имитираме другите и тоа, најчесто помладите од постарите, родителите од децата, итн. Вербалната комуникација пак, се учи по таков начин што се усвојува низ образовниот систем и тоа, учиме граматика, потоа како се пишува есеј, како да се подготвиме за јавен настап и сл.

8.2. Функции на невербалната комуникација

Невербалната комуникација има четири функции.

а) Невербалните сигнали ја *дополнуваат* вербалната порака, така што се додаваат на нејзиното значење. На пример, кога сакаме некому да му покажеме дека сочувствуваме со неговиот проблем, велиме: „Жал ми е!“ и го дополнуваме исказот со кревање раменици, стискање на раката, прегрнување и сл.

б) Невербалните пораки ја *регулираат* вербалната комуникација. На пример, ако се наоѓаме во канцеларијата на нашиот претпоставен или професор, ако тој сака да ја заврши конверзацијата, доволно е тоа да го покаже со станување од столот и со средување на хартиите на бирото.

в) Невербалната комуникација може да ја *замени* вербалната порака. На пример, наставниците во основните училишта ги погледнуваат учениците на специфичен начин за да им стават до знаење дека треба да бидат потивки. Или: нашите соседи на мавнуваат со рака во знак на поздрав кога влегуваат во својот автомобил; нашиот пријател ни праќа цвеќе за нашиот роденден, итн. Овие пораки ги заменуваат вербалните.

г) Невербалните пораки имаат функција и да го *акцентираат* она што го кажуваме. На пример, гласот на професорот е строг и со висок тон кога вели дека нема да ги прими стручните трудови подоцна од договорениот рок; тинејџерот го навалува телото при убедувањето на родителите да му купат нешто што тој сака и сл. Секогаш кога луѓето зборуваат за нешто што го сметаат за важно, тие го акцентираат со невербална порака.

8.3. Карактеристики на невербалната комуникација

Сите форми на невербална комуникација имаат четири карактеристики: невербалната комуникација е културно детерминирана; вербалната и невербалната комуникација можат да бидат во замен конфликт; најголемиот дел од невербалната комуникација оперира на потсвесно ниво; невербалната комуникација ги покажува нашите чувства и ставови.

8.3.1. Културната детерминираност на невербалната комуникација

Голем дел од нашата невербално однесување се учи во детството, а ни го пренесуваат родителите или оние со кои најчесто го поминуваме времето. Растејќи во едно општество, ние ги поправаме обичаите и манирите на нашата културна група. На пример, Американците големо значење му даваат на контактот со очите, додека допирот го сведуваат на обично ракување; мажите од Полска пак, обично ја бакнуваат раката на жената кога првпат ја среќаваат; жителите на некои пацифички острови се поздравуваат така што ги поткреваат веѓите или намигнуваат и сл.

Освен што како нација припаѓаме на поширока културна група, ние исто така припаѓаме и на културни подгрупи. Латиноамериканските и афроамериканските деца растат во широки американски културни услови, но тие припаѓаат и на подгрупи кои имаат автономно невербално однесување. Според тоа, различно ќе се однесуваат кога се во потесната културна подгрупа (на пример, почесто ќе се допираат), а поинаку ќе се однесуваат кога ќе бидат опкружени со Американци. Оттука, невербалното однесување придонесува за културна и етничка идентификација на личноста.

Во повеќето култури, невербалното однесување на мажите се разликува од она на жените. Според едно истражување, жените и девојките седат поблиску една до друга и се гледаат во очи, а мажите пак, седат едни наспроти други и не се погледнуваат директно. Мажите седат со раширени нозе, било да се само во машко или и во машко и во женско друштво. Жените пак, зафаќаат поженствени пози кога се во машко-женско друштво, но се поопуштени во држењето на телото кога се само во женско друштво.

8.3.2. Невербалните и вербалните пораки можат да бидат во замен судир

Невербалната комуникација е толку несвесна што можеме да искажеме вербална порака, за веднаш потоа да испратиме контрадикторна невербална порака.

Еве еден карактеристичен пример: еден професор се претставува пред студентите дека е секогаш отворен и за нив во секое време достапен. Во една прилика, кога бил лут затоа што механичарот му побарал 20

000 денари за поправка на неговиот автомобил, во неговиот кабинет дошол студент на консултации. Студентот добил „комбинирана“ порака: имено, наспроти постојано потенцираната отвореност спрема студентите, овојпат невербалната порака што ја испратил професорот, „преведена“ во зборови била ваква: „Не ми додевајте!“ Во „комбинираните“ пораки од овој тип, невербалната комуникација е честопати поверодостојна од содржината на вербалната. Човек можеби ќе научи да манипулира со вербалната комуникација, но тешко е да се манипулира невербалната. Така, професорот од нашиот пример веројатно не е ни свесен за невербалната порака што ја праќа, но таа порака е сосем јасна.

8.3.3. Невербалните пораки се најчесто несвесни

Честопати се случува да не го забележиме нашето невербално однесување. Се случува воопшто да не обрнеме внимание дека стоиме поблиску до луѓето коишто ни се допаѓаат, отколку до оние коишто не ни се допаѓаат. Движењата на нашето тело, на пример, прекрстувањето на рацете, може да покаже дека се спротивставуваме на она што во моментот ни го зборуваат.

Главата и очите пак, ги користиме за да започнеме и завршиме некоја конверзација со соговорниците. Ако се имаат предвид квантитетот и вообичаеноста на нашето невербално однесување, не треба да нè чуди што не сме свесни за поголемиот дел на ова однесување.

На пример, ако девојката е заинтересирана за состанок со момчето, ги покажува најчесто овие знаци: гледа во момчето постојано; се насмевнува; се наведнува нанапред; стои на растојани на половина метар од момчето; прави обид да се допре со колена со него; се смее и го фаќа погледот на момчето; обрнува внимание на она што момчето го прави или зборува; не гледа во другите присутни; прави експресии со лицето за да го анализира момчето и сл.

8.3.4. Невербалната комуникација ги покажува нашите чувства и нашиот однос

Изразот на лицето, гестикулацијата, движењето на телото, начинот на кој ги движиме очите-сето ова претставува израз на нашите чувства и емоции по однос на нашите соговорници.

Чувствата и емоциите што можат да се видат на нашето лице се: среќа, тага, изненадување, страв, заинтересираност.

Според некои истражувања, емоциите најпрецизно можат да се идентификуваат преку гласот.

Односот спрема другите изразен преку невербалната комуникација е многу важен во процесот на нашата работа. Истражувањата покажуваат дека нашиот претпоставен ги оформува првичните импресии преку движењата на телото. Првиот впечаток е многу важен и обично пресуден.

8.4.Типови невербална комуникација

8.4.1. Парајазик

Парајазикот ги подразбира *вокалните сигнали* кои го придружуваат говорниот јазик. Значењето на тоа што се зборува доаѓа од начинот на кој ги кажуваме зборовите, како и од она што тие значат.

На пример, кога мајката со вообичаен тон ќе му каже на детето да ја исчисти својата соба и кога тоа нема да се случи, тогаш мајката вели: „Мислам дека ти реков да ја исчистиш собата!“ Сепак, гласот и тонот на гласот на мајката, всушност вели: „Ако не ја исчистиш собата веднаш, ќе бидеш во голема неволја!“ Детето реагира на таквиот тон на гласот на неговата мајка и почнува веднаш да ја чисти собата.

Слушањето дава извонредна претстава за моќта на човековиот глас. Некои истражувања покажале дека, луѓе со црн превез околу очите, преку слушањето како другите бројат до 20, можеле да го препознаат не само полот туку и нивното етничко потекло, образованието, па дури и возраста, приближно за околу пет години.

Парајазикот подразбира некои вокални карактеристики како: брзината на зборувањето, висината на тонот и квалитетот на звукот (пријатен или непријатен). Кога овие карактеристики ќе му се

приближат на вербалниот говор, тогаш неговото значење се модифицира. Според некои истражувачи, 39 % од значењето на комуникацијата доаѓа од вокалните знаци-не од самите зборови, туку од начинот на кој се изговорени.

Брзината на зборувањето е вокална карактеристика која може да влијае на начинот на кој се прима пораката. Практиката покажува дека, кога говорителот зборува побрзо, тој звучи покомпетентно. Сепак, не е препорачливо да се зборува многу брзо, зашто соговорниците нема да можат да се разберат, а големата брзина при зборувањето може да ѝ штети и на артикулацијата на некои гласови.

Висината на томот како вокална карактеристика може да одреди дали гласот звучи пријатно или не. Некои луѓе веруваат дека високите тонови се понепријатни од ниските. Истражувачите пак, кои се занимавале со оваа проблематика откриле дека говорителите биле третирали за компетентни кога збурувале со висок или среден тон на гласот. Ниските тонови се потешки за слушање, така што луѓето коишто зборуваат со низок тон на гласот можат да бидат сфатени како несигурни и срамежливи. Висината на гласот може да се промени, но за тоа треба да се консултираат медицински стручњаци.

Гласност. Значењето на пораката може да зависи и од гласноста со која што е изговорена, поточно од тоа колку гласно зборуваме. Треба да се знае кога и во кои прилики треба да се зборува гласно, а кога тивко. Вештите предавачи точно знаат во кој момент да го повишат тонот, а кога да го снижат, ако сакаат слушателите да бидат внимателни.

Вокални филтри. Вокалните филтри се звуци кои ги користиме за да ги пополниме речениците или пак, да се „покриеме“ тогаш кога ни недостига некој збор. Извиците од типот: мм, хм, или фразите: „знаеш, мислам дека...“ се показател дека се наоѓаме во говорна неволја, па го бараме вистинскиот збор. Секогаш и секому може да му се случи да употреби вокални филтри, но тие стануваат проблем кога се користат често и стануваат непријатни за слушателите.

Квалитет. Вкупниот квалитет на гласот го чинат одредени вокални карактеристики и тоа: темпото, резонансата, ритамот и артикулацијата. Квалитетот на гласот е многу важен, затоа што луѓето со привлечни гласови се сметаат за помоќни, постручни и почесни. Најчесто се случува, кога луѓето ќе се слушнат и видат на телевизија, се понезадоволни од својот глас отколку од својот изглед. Инаку,

гласот може да се промени со напорно вежбање и со професионална помош.

8.4.2. Движењата на телото

Движењата на телото (=кинетика) се одговорни за најголемиот дел од невербалната комуникација. Се разликуваат пет категории на движење на телото: амблеми, илустратори, регулатори, покажување чувства и адаптери.

а) **Амблемите** се телесни движења кои имаат директен превод во зборови. Така на пример, испружениот палец на автопат е амблем што значи „Ми треба превоз!“. Амблемите од таков тип им се познати на повеќето членови на една општествена заедница. Сепак, најчесто, амблемите не можат да се пренесат од една во друга општествена средина. Вртењето со глава од лево кон десно во Бугарија ќе биде протолкувано како потврден одговор, додека во Македонија тоа значи негирање. Некогаш, амблемите можат целосно да го заменат зборувањето. На пример, кога сме засрамени, го покриваме лицето со рацете.

б) **Илустраторите** ги акцентираат, нагласуваат или засилуваат зборовите. На пример, ако некој праша колкава е нашата патничка торба, ние со раце ќе се обидеме да ја покажеме нејзината големина. Или: колку пораснало едно дете откако не сме го виделе некој период, исто така може да се илустрира со покажување со раце; потоа, колку е повисок или понизок од нас нашиот партнер, односно партнерка; насоката во која треба да се движи некој кому што одреден простор му е непознат; колкава е рибата некој уловил, итн.

в) **Регулаторите** го контролираат текот на зборувањето и слушањето. Тука спаѓаат: кимнувањето со глава, гестикулациите со рацете, промената на движењето и другите телесни движења кои ги сигнализираат почетокот и крајот на интеракцијата. На пример, еден професор користи регулатор кога со рака или со глава, па и со поглед треба да посочи кој ќе биде следниот што ќе зборува. Или: се свртуваме дискретно ако сакаме да покажеме дека не ни се допаѓа тоа што го слушаме, или пак, правиме некое нагло движење со што покажуваме дека е крај на конверзацијата.

г) **Покажувањето чувства** се искажува преку изразот на лицето и движењата на телото и тие се многу забележителни. Претставуваат најрелевантен показател по однос на тоа како се

чувствуваме ние, односно нашите соговорници. На пример, ако влезете лути и вознемирени во кабинетот на професорот, тој тоа ќе го забележи.

д) *Адаптерите* се невербален начин на прилагодување на комуникацијата. Тие тешко можат да се опишат воопштено или пак, да се класифицираат, особено затоа што користиме широк спектар адаптери. На пример, кога ќе почнеме да живееме сами и кога првпат кај нас ќе дојде нашата мајка, таа веројатно целото време би го поминала во доуредување, разместување на мебелот и сл. Тоа, на елементарно ниво може да значи дека не сме доволно уредни, но на едно друго, посуптилно ниво, може да значи дека сè уште сме нејзино дете и дека таа е сè уште главна во куќните работи. Луѓето често користат адаптери кога се нервозни или кога се чувствуваат нервозни во одредена ситуација. Тогаш може да си играат со накитот, да тропат по маса или пак, да се преместуваат од место до место. Секое од овие однесувања е адаптер-начин кој помага за тоа личноста да се вклопи во ситуацијата. Сите ние употребуваме адаптери, но понекогаш не сме свесни, сè додека некој не ни укаже на тоа.

8.4.3. Пораки со очите

Секој од нас испраќа пораки со очите, така што иако не сме свесни за тоа, движењето на очите го користиме за да соопштиме широк спектар информации. Така, нашата заинтересираност за некоја личност, досадата на некој час во училиште, нашата возбуденост кога ќе добиеме подарок што сме го посакувале, сето тоа може да се изрази како порака преку погледот.

Во американската култура, гледањето во очи се смета за знак на доверливост и искреност.

Некои пораки со очите може да искажуваат молба за пријателство, други страв и сл. Во секој случај, пораките со очите не треба никогаш да се потценуваат.

8.4.4. Привлечност

Според едно од поновите истражувања во оваа сфера, ставот по однос на тоа кој е привлечен а кој не, е ист во различните култури. Во истражувањето биле набљудувани Британци и Јапонци, на кои им

биле дадени фотографии од жени, за да ги рангираат според нивната привлечност. Критериумите за привлечност биле исти: и Британците и Јапонците биле воодушевени од младоста на жените, крупните очи, високите јаболчници и острата вилица.

Практиката покажува дека, луѓето коишто се сметаат себеси за привлечни добиваат повеќе позитивни реакции од другите и полесно поминуваат со пречките низ животот, за разлика од оние коишто себе или околината не ги смета за атрактивни.

Истражувањата во оваа смисла покажале дека, атрактивните жени почесто одат на состаноци, добиваат повисоки оценки на факултет, полесно ги убедуваат мажите и добиваат поблаги судски пресуди. Привлечноста се покажала како полезна и во деловниот живот, и на мажите и на жените.

Мажите и жените кои се оценети како привлечни, едновременно се сметаат и за почувствителни, љубезни, силни, интересни и социјализирани.

Привлечноста може да се подобри. Имено, фризурата, шминката, облеката се фактори кои можат да се контролираат и да бидат во функција на подобрување на привлечноста.

8.4.5. Облекување

Облеката е многу важна во невербалната комуникација, затоа што таа влијае за впечатокот по однос на оној којшто ја носи. Облекувањето праќа порака и тоа така што реагира не само оној којшто набљудува туку го проектира и оној којшто ја носи. Таа проекција подразбира впечаток за вкус, статус, норми и прилагодливост.

Така на пример, ако на улица забележиме маж во елегантен костум, веднаш ќе претпоставиме дека тој е најверојатно вработен во државна администрација, во банка или во некоја компанија. Ако пак видиме девојка во фармерки, мајца и ранец, ќе претпоставиме дека е студентка.

Облеката се дели на четири категории: униформи, службена облека, опуштена облека и костуми.

Униформи. Униформата е најспецијализиран вид облека и таа го идентификува оној којшто ја носи со некоја организација каде што

работи или учи/студира. По однос на носењето униформаи, постои одреден степен на слобода на избор. Тоа значи дека, оној којшто ја носи, ја носи во одредено време (само преку ден, само на работа, само во лето, само во зима и сл.). Се знае и со што може да ја носи: со накит, со шминка, со одредена фризура и сл.

Најчесто, униформи со носат во армијата. Со покажувањето на чинот, воените униформи покажуваат на каква позиција во хиерархијата на армијата се наоѓа тој што ја носи, какви се неговите односи со другите во таа институција и сл.

Службена облека. Вработените во некоја организација се должни да ја носат својата службена облека. Носењето службена облека не подразбира висок степен на строгост како што е случајот со униформите. Службената облека ја прикажува припадноста на личноста што ја носи кон одредена работна организација, а дизајнирана е така што треба да претстави специфична слика за работодавачот.

За разлика од оние коишто носат униформи, луѓето коишто носат службена облека имаат поголема слобода во изборот. На пример, стјуардесата треба да носи одредени парчиња облека, но тие се слободни да ги комбинираат според сопствена желба. Или: медицинските сестри треба да носат облека во бела боја, но сепак можат да си го изберат стилот што им се допаѓа.

Луѓето коишто носат деловна облека и работат во компании, имаат уште поголема слобода при изборот. Тие на пример, можат или требаат да носат костуми, но самите можат да ја одберат бојата или стилот.

Најчесто, институцијата ги наметнува правилата на облекување.

Опуштена (=неформална) облека. Овој тип облека се носи по завршувањето на работното време/часовите на училиште/предавањата на факултет. Таа се одбира според вкусот на личноста што ја носи и претставува израз на нејзиниот личен идентитет. Масовните медиуми имаат огромно влијание врз неформалното облекување. Некогаш се случува токму од изборот на неформалната облека да се суди дали некој припаѓа или не на одредена социјална група.

Костуми. Костумите се форма на високо индивидуализирана облека. На пример, каубојската облека, т.е. костум би содржала: чизми, елек и шешир. Личноста што ја носи оваа облека испраќа порака дека сака да биде токму таква. Овој вид костум може да има и симболична важност: тој може да порачува дека личноста се одликува

со „мачо-индивидуалност“. Така, еден штотуку дипломиран студент решил на интервју за работа да не облече каубојски чизми, за на работодавачот да не му остави погрешен впечаток.

8.5.Простор и растојание

Проксемијата е начин на проучување на просторот околу нас и растојанието на кое седиме или стоиме. Имено, во моментот кога студентите влегуваат во предавалната тие мора да одлучат каде ќе седат, а пак од изборот на местото за седење зависи и тоа каква интеракција ќе имаат со предавачот. Впрочем, кога треба да се слуша предавање, не е сеедно дали седиме напред или назад.

Луѓето се слкони некои простори да ги одредат како „своја територија“. Територијата пак, е просторот за кој сметаме дека ни припаѓа нам-привремено или постојано. Веројатно ќе се вознемириме ако забележиме дека некој седнал на „нашето место“ во предавалната.

Спалната соба е територија каде што спиеме. Ако сме биле жртви на крадци, ќе се чувствуваме непријатно и вознемирено, дури и бесно, затоа што некој се дрзнал да „влезе“ на наша територија.

Може да се прават заклучоци и според тоа како го користиме просторот.

Американскиот проучувач на невербалната комуникација, Едвард Хол, го промовирал терминот проксемија за проучување на просторот и растојанието. Постојат четири т.н. зони на растојание во заемната комуникација меѓу луѓето: интимно растојание, лично растојание, социјално растојание и јавно растојание.

8.5.1. Зони на растојание

Интимното растојание подразбира директен контакт на луѓето еден со друг. Оддалеченоста е многу мала, околу 40 см. Такво може да биде растојанието меѓу мајката и бебето, кога тоа се наоѓа во нејзината прегратка, така што таа може да го допре, да го помириша, да го чуе секој негов здив. Интимно растојание одржуваме во љубовни врски и со блиски пријатели. Интимното растојание постои секогаш кога се чувствуваме слободни да допреме некого.

Кога нашето интимно растојание е загрозено од некој којшто нема право да стои толку блиску до нас, тогаш се чувствуваме

вознемирено. Ова може да ни се случи на пример, во преполн автобус, но во такви ситуации, затоа што немаме можност да се заштитиме физички, се заштитуваме психички.

Личното растојание значи дека луѓето стојат оддалечени еден од друг на растојание меѓу 40 и 120 см. Ова е растојанието што го одржуваме кога водиме неформални разговори. Тоа е доволно блиско за да ја видиме реакцијата на соговорникот, но и доволно далеку за да не го нарушиме интимното растојание.

Социјалното растојание е растојание меѓу 120 и 360 см., а кое го одржуваме кога луѓето не ги познаваме доволно добро. Имено, социјално растојание одржуваме при социјални собири и интервјуа. Секогаш кога со некого се наоѓаме на социјално растојание, интеракцијата е формална. Затоа, канцелариите на претседатели, директори се доволно големи за да може со соговорниците да одржуваат социјално растојание.

Јавното растојание е она што е поголемо од 360 см., односно до 400 см. И се практикува при јавно зборување. На ова растојание луѓето зборуваат погласно и користат повпечатливи гестикулации. Комуникацијата на ова растојание е поформална, така што многу мала е можноста луѓето интимно да комуницираат меѓу себе.

8.5.2. Просторот/растојанието како индикатор за интимност

Ако нечиј однос се анализира според растојанието што го одржуваат, може да се открие дали тие се наоѓаат во блиски или пак формални односи.

На пример, ако влеземе во кабинетот на директорот на некоја институција и ако тој остане да седи на работната маса, тогаш може да се очекува дека разговорот ќе биде поформален. Ако пак, директорот понуди да седне во фотелјата на аголот, тогаш може да се очекува разговорот да не биде толку формален. Или: ако брачните партнери имаат некаков проблем и ако се обидуваат да го надминат, тогаш држат лично растојание. Ако пак, почнат да зборуваат за развод, тогаш ќе одржуваат социјално растојание.

8.5.3. Просторот/растојанието како индикатор за статусот

Освен за интимност, просторот, односно растојанието можат да бидат и индикатор за статус. Така, канцелариите на претседатели, министри, директори, имаат повпечатлив мебел, големи прозори, а оние на нивните помошници и секретарки се значително помали.

Во едно домаќинство, обично децата имаат најмалку простор. Дури и тогаш кога имаат своја соба, таа е контролирана од родителите.

8.5.4. Допир

Колку поблиску стоиме едни до други, толку е поголема веројатноста да се допреме. Обично се допираме во интимни ситуации: ги бакнуваме бебињата, се држиме за рака со личностите што ги сакаме, се прегрнуваме со членови на семејството и блиски пријатели.

Според едно истражување, бебињата што биле почесто допирани растеле побрзо. Освен тоа, тие бебиња побрзо добивале на тежина и покажувале подобри резултати по однос на менталните и моторните способности.

Допирот е многу важен и во интерперсоналните односи. Имено, кога две личности почнуваат интеракција и ако едната ја допре другата, тогаш втората ја смета комуникацијата за пријателска, опуштена и неформална.

Во комуникологијата се разликуваат пет различни категории на допирно однесување:

а) *Функционално-професионален допир*. Се прави со точно определена причина, како на пример, кога доктор или медицинска сестра професионално допираат пациент;

б) *Социјално-љубезен допир*. Се прави кога некого препознаваме. Поздравувањето е најчеста форма на овој вид допир. Кога се ракуваат, лицата се доближуваат еден до друг, а после ракувањето се оддалечуваат;

в) *Пријателски топол допир*. Се прави со блиски луѓе. Овој вид допир подразбира и прегрнување и необврзно бакнување;

г) *Љубовно-интимен допир*. Овој вид допир е одлика на интимните врски. Родителите ги галат своите деца, а вљубените и личностите што се во брак се бакнуваат.

д) *Сексуален допир*. Овој вид допир е експресија на физичка привлечност.

8.6.Време

По однос на времето, како тип невербална комуникација, практиката во светски рамки покажува дека луѓето се делат на две категории: такви коишто секогаш стигнуваат на време и такви коишто секогаш доцнат.

Ако на пример некои студенти секогаш доцнат на предавања, тоа може да значи дека не само што се неодговорни туку се и незаинтересирани за предавањата.

По ист таков начин и студентите можат да донесуваат заклучоци за професорите коишто секогаш доцнат: или професорот не знае да си го организира времето, или пак доволно не ги почитува студентите.

Времето се користи и за психолошки ефект. На пример, ако имаме состанок со некој кого што не го познаваме доволно, најверојатно нема да отидеме премногу рано, а за да не оддадеме впечаток дека сме силно заинтересирани. Или пак, ако сме го оштетиле семејниот автомобил, најверојатно ќе почекаме соодветен момент за тоа да им го кажеме на домашните.

Времето честопати се поврзува и со нашиот статус: колку е тој повисок, толку повеќе имаме контрола над нашето време. Честопати се случува долго да чекаме за лекар да нè прегледа. Или: ако на студенти им се понудат дополнителни предавања во 8 часот наутро, тогаш ним не им останува ништо друго освен тоа да го прифатат. Децата пак, најмалку имаат контрола на своето време. Родителот може да ја прекине играта на детето за тоа порано да си легне.

Односот кон времето е различен во различните култури. Ако во Холандија доцните 15-тина минути на вечера, домаќинот може многу да се налути. Ако пак во Венецуела пристигнете точно на време на некоја роденденска забава, многу е мала веројатноста дека некој ќе биде таму. По однос на времето, во македонската култура, неофицијално се толерира т.н. „академска четврт“. Во високоиндустријализираните и пазарно ориентирани држави и во големите светски градови, закажаните настани почнуваат точно на време. Не е така во другите делови на светот, каде што толеранцијата по однос на времето е висока или релативно висока.

8.7. Како да се подобри невербалната комуникација?

Нашето невербално однесување е поврзано со нашето општествено и социјално опкружување, така што не е воопшто лесно тоа да се промени. Добро е што најголемиот дел од нас не треба да прават некои значителни промени. Загрижувачки по однос на нашата невербална комуникација е кога таа не попречува во она што сакаме да го кажеме или пак, е контрадикторна со нашите вербални пораки.

Имено, ако забележиме дека луѓето редовно погрешно не разбираат, тогаш треба да се прашае дали ова можеби се должи на невербалните знаци што ги испраќае.

За таа цел, полезно е да си поставиме неколку прашања:

Како другите реагираат на нас?

Ако другите реагираат на начин кој не изненадува, тогаш можеби причината е што невербалните сигнали што ги испраќае се интерпретирани поинаку од начинот на кој ние би сакале да бидеме сфатени. Ако на пример, сакаме да се пошегуваме со некого, а тоа ги повредува неговите чувства и личноста навистина се вознемири, тогаш пожелно е да објасниме што всушност сме мислеле.

Понекогаш пак, другите можат да кажат како не сфаќаат. На пример, студентите можат да му кажат на професорот дека биле претрашени од него кога биле бруцоши. Професорот може и да не е свесен што направил за тие толку да се исплашат од него, кога тој воопшто и немал таква намера. Сепак подоцна, на следните генерации студенти, професорот однапред им кажувал дека не сака да се плашат од него и дека за да се уверат можат да ги прашаат постарите генерации студенти.

Слична техника/тактика може да исползуваме во ситуација кога би замолиле некој наш пријател да им каже на другите дека не сме лоша личност, туку дека сме можеби срамежливи.

Што може видео-снимка да покаже по однос на нашата невербална комуникација?

Видеоснимката секогаш кажува, т.е. покажува работи за нас за кои најчесто не сме свесни. На пример, пожелно е говорот што една личност сака да го одржи пред колеги од работа, а тоа треба да го направи првпат, прво да го чуе и види на видеоснимка. По таков начин може да се откријат аспекти на невербалното однесување што на личноста не ѝ се допаѓаат, па ќе може да работи на нивно

отстранување. Такви „недопадливи“ невербални однесувања можат да бидат: играњето со косата, со пенкалото, допирањето на ушите, брзо движење низ просторија нагоре-надолу. Кон ваквите аспекти личноста сигурно ќе се однесува поинаку, откако самата ќе се види на видео-снимка.

Дали нашата невербална комуникација е соодветна на улогата што ја играме?

Исто како и вербалната и нашата невербална комуникација треба да се менува соодветно на тоа како се менуваат нашите улоги. За таа цел, пожелно е да ги набљудуваме луѓето околу нас, како тие се однесуваат во своите улоги. На пример, дали сметаме дека е соодветно однесувањето на еден шеф ако тој е нагласено авторитативен кон своите вработени, или пак, колку добро се однесува еден професор на предавање. Исто така, можеме да размислуваме и за тоа чие невербално однесување ни се допаѓа, а чие не, дали и самите практикуваме вербално однесување што не ни се допаѓа, што можеме да преземеме за да престанеме тоа да го правиме, итн.

Како го користиме нашиот простор?

Секој еден треба да биде свесен дека просторот во кој живееме содржи пораки за нас. Треба да се размислува за тоа, како е уреден нашиот простор, дека редот или нередот во него многу зборува за личноста што живее во тој простор, дека начинот на кој се однесуваме кон просторот, исто така, дава информации за нас.

Како го користиме времето?

И односот кон времето, како битен аспект на невербалната комуникација многу зборува за нас. Информациите имплицитно би ги добиле ако забележуваме дали пристигнуваме на време на закажана средба или редовно доцниме, потоа дали оставаме работите да ги завршиме во последен момент, дали е тоа поврзано со нашата евентуална неспособност за донесување одлуки, дали сме свесни за врската меѓу времето и статусот, кога ни важно да стигнеме на време, итн.

Ако ја набљудуваме невербалната комуникација со самите себеси, ќе ни биде јасно дека мора грижливо да ѝ се посветиме. Иако невербалното однесување тешко се менува, тоа сепак може да се стори ако сме свесни за него.

9. ТЕХНИКИ НА ПАМТЕЊЕ И УЧЕЊЕ³²

9.1. За процесот памтење

Во услови на современо живеење, кога секојдневно сме изложени на примање мноштво информации, од нас како луѓе, а особено како интелектуалци се бара и очекува тие и да се запаметат, да се репродуцираат и сл. Во таа смисла, од особено значење е совладувањето на техниките на памтење и учење.

Памтењето е една од најважните функции во човековата психологија, затоа што претставува основа на мислењето и другите психички процеси.

Памтењето е сложен психички процес кој овозможува најнапред да го задржиме, а потоа по потреба да го обновиме и репродуцираме она што поминало низ нашата свест.

Памтењето претставува збир од одредени процеси: забележување, запомнување, задржување и сеќавање. Според тоа, памтењето е активност, а не складиште од запаметени информации. Памтењето е и способност нашите искуства да ги задржиме и подоцна, кога има потреба да ги репродуцираме.

Без памтењето човекот не би можел да се снаоѓа, ниту во односот спрема самиот себе, ниту пак во својата околина-би бил вечно новороденче. Без памтењето човекот не би можел да ги користи своите претходни искуства, ниту пак би можел да создава нови, зашто новите секогаш се потпираат на претходните.

Доброто памтење придонесува за искористување на нашите способности, за поголема самоверба и сигурност во користењето на своето знаење, ја поттикнува и зголемува интелигенцијата и човековата работоспособност.

9.2. За процесот учење

Под учење се подразбира сè што човекот стекнал како знаење и искуство во текот на животот. Секој дел од човековата активност е

³² Концептот на ова поглавје се потпира на: Art M. Semorie: *I vi možete imati super pamćenje, Iznanje autora-Beograd*, Beograd, 1984 god. str. 50-239

заснован на учењето. Низ процесот учење не само што стекнуваме нови знаења туку и учиме како да учиме, да памтиме и да мислиме.

Битни карактеристики на учењето се:

1. Секое учење придонесува за *промена на личноста*, која што се манифестира во нејзината внатрешна и надворешна активност. Секое новонаучено искуство го менува однесувањето на личноста, најчесто кон подобро.
2. Учењето придонесува за *релативно трајни промени во човековата активност*. Краткотрајни промени во однесувањето може да предизвикаат: болест, замор, стрес, пиење алкохол. Но, и трајните промени се релативни, затоа што постои и процес на заборавање.
3. Учењето е *резултат на претходна активност на личноста*. Треба да се прави разлика меѓу физичкото растење и созревање на личноста, кое нормално се разликува од промените во нервниот систем кои се резултат на учењето. Промените кои настанале како резултат на претходната активност на личноста се вбројуваат во учење.

Според тоа, *учењето претставува релативно трајна промена на личноста, која се манифестира во нејзината активност (надворешна или внатрешна) и која настанала како резултат на претходната активност на личноста.*

Памтењето и учењето се тесно поврзани. Памтењето е во функција на учењето, т.е. стекнувањето трајни знаења и искуства. Исто така, вештините на памтење ги условуваат вештините на учење, затоа што памтењето не е цел, туку средство за постигнување одредена цел-да се стекнат знаења кои имаат траен, т.е. релативно траен карактер. Тоа се постигнува со процесот на учење.

9.3.Какво треба да биде памтењето?

Памтењето треба да биде не големо, туку специјализирано и сигурно. Аристотел, најголемиот научник на класичната антика, велел дека ниту знае сè, ниту пак може да знае сè. Според Еразмо Ротердамски, памтењето треба да биде како рибарска мрежа-да се сочува крупната, а да се пушти дробната риба.

Кога пак човек се специјализира за одредена област, токму затоа што е специјалист, не смее да си дозволи да нема познавања и од други области. Кажано во духот на вокабуларот на Ротердамски, тоа

значи, во својата област „да ги лови сите риби“, а во другите, само „покрупните“.

За добро да запамтиме нешто, однапред треба да обрнеме внимание на неколку фактори:

-Дали тие податоци ни се навистина потребни и дали ќе бидеме во состојба да ги користиме на пример, после една година;

-Дали е потребно сè да запамтиме или некои од податоците треба само информативно да ги знаеме;

Освен тоа, памтењето треба да биде организирано и систематизирано, за да можеме да располагаеме со податоците кои сме се обидуваме да ги запамтиме.

Од гледна точка на техниките на усвојување нови знаења (=учење), систематското памтење ги содржи следниве фази:

1. Избор на навистина потреба и корисно знаење;
2. Усвојување на знаењата според техниките на ситематско памтење;
3. Усвоеното и добро среденото знаење е оспособено за лесно репродуцирање;
4. Ефикасна репродукција на знаењето во потребен и сакан момент, со помош на техники на систематско памтење.

Памтењето треба да биде средство за создавање и стекнување на потребното знаење и поддршка на нашето мислење.

Во процесот на памтењето многу важен чекор е поставувањето цел, затоа што тогаш ќе знаеме дека памтиме и учиме заради остварување на саканата цел. Кога ќе се постави целта, таа натаму треба да се расчленува до таа мера што да се дојде до доволно мали, конкретни цели и потцели, кои релативно лесно се постигнуваат. На пример, за да се заврши факултет потребно е прво да се положат колоквиумите, еден по еден, па да се положат испитите од првиот семестар, потоа и од вториот, итн. Значи, секоја цел се освојува чекор по чекор.

Памтењето не е цел за себе, туку доброто памтење е во функција на мислењето и тоа претставува сигурна поддршка на творечкото мислење и работата. Затоа, памтењето и неговата природна последица-мислењето, треба да бидат насочени.

Памтењето треба да биде: насочено, специјализирано, организирано и ефикасно, а знаењето што е резултат на памтењето, треба да биде: професионално, општо, специјализирано и систематизирано.

9.4. Клуч за добро памтење

Ако некому му поставите прашања од типот: Колку скали има од влезот на зградата до вашиот стан? Колкава е големината на бројките на вашиот рачен часовник и дали тој воопшто има бројки?, можете да очекувате главно одговори во негација. Причината за таквиот однос кон нештата што се составен дел од нашето секојдневие е немањето интерес за нив.

Интересот и намерата за една работа да се научи и усвои се двата најважни фактора за таа да се запамети. Не треба таа само да се повторува, зашто нашиот интерес за нешто ќе помогне за подобро усвојување на некое знаење.

Интересот е еден од основните и најважни фактори од кои зависи памтењето. Интересирањето е првата алка во синцирестиот процес на памтењето, кој се одвива според следниве фази:

- Интересирање, кое овозможува внимание;
- Внимание, кое овозможува забележување на важни подробности;
- Забележување, кое овозможува концентрација на важни детали и
- Концентрација, која овозможува памтење на одредени податоци.

Ако човек има слабо патење, причината треба да ја бара во слабиот или недоволниот интерес. Со други зборови, кога кон нешто посветуваме целосен интерес, тогаш и полесно го паметиме. Исто така, сè што треба да запаметиме, треба да го направиме интересно, зашто она што живее во нашите мисли не го забораваме.

Нашето вистинско интересирање е израз на нашите најдлабоки желби и силни емоции. Во оваа смисла, особено е карактеристичен следниот пример: на група од 200 студенти им била зададена задача, секој по свој сопствен избор, да опише свое или туѓо доживување, по сеќавање. 80 % од испитаниците напишале состави за настани кои кај нив предизвикале силни емоции. Впрочем, она што е проследено со емоции останува подолго во сеќавањето, отколку настани кои нè оставаат рамнодушни.

9.5. Техники за поттикнување и создавање интерес

Техники за поттикнување на интересот се:

-Потребно е добро да се запознаеме со предметот за кој ни е потребен интерес. Обично немаме интерес за нешто што не го знаеме.

Затоа, треба да се осознаат што е можно повеќе факти кои ќе ја разоткријат суштината и убавината на некој предмет. Токму тие факти ќе го зголемат интересот. Веројатно нема човек кој, кога почнал да запознава некоја област, заедно со запознавањето, почнал да го зголемува и својот интерес за неа.

Знаењето за нешто создава поголем интерес, поголемиот интерес поголемо знаење, итн.

-Треба да се користи главниот интерес за развивање на споредниот интерес. Оваа техника подразбира дека најнапред треба да го „лоцираме“ нашиот главен интерес за некој предмет, а потоа и помалку важните елементи. Впрочем, споредните интереси придонесуваат за остварување на нашите главни, основни интереси, т.е. цели.

-Треба да се почне со делумно интересирање за некој предмет. Ако нешто што треба да се запамти или научи ни се чини особено тешко, треба да се пронајде она што ни се чини дека е најважно и, донекаде интересно. Оттаму треба да почне и нашето интересирање и знаење и за останатите делови. Кон сè што треба да усвоиме како знаење треба да се трудиме да не гледаме како на досадна или тешка работа. Колку повеќе учиме за некој предмет, толку повеќе расте интересот за него.

-Треба да го промениме аголот на посматрање на „неинтересниот“ предмет. Ако треба да се пристапи кон некоја „тешка“ или неинтересна област, почетокот треба да се направи на интересен и популарен начин. Мошне добар пример за тоа како македонските деца полесно да ја научат азбуката беше популарната емисија „Бушава азбука“. Или, абecedата во училиште полесно може да се научи со пеење.

-Самонаградувањето и самопратењето на сопствениот успех во работата силно го развиваат интересот. Спознавањето на сопствениот успех и резултат по пат на самопратење или разговор со професор или колеги, не само што го поттикнуваат постоечкиот интерес туку и го зголемуваат. Треба да се има предвид дека, успехот во работата и крајните резултати во памтењето и учењето доаѓаат доцна, зашто потребно е да помине подолг период за некоја област да се усвои. Во таа смисла, станува збор за класичен процес кој се одвива според следниот редослед: интересирање-памтење-успех во памтењето и учењето-подолг временски период.

Самонаградувањето пак е добро да се практикува во паузите, т.е. за време на одмор од памтење и учење. На пример, да слушаме

музика, да си дозволиме некој освежувачки пијалак, кафе, цигара, релаксирачка конверзација и др. Самонаградувањето треба да следува откако ќе завршиме некое поглавје, лекција и сл. Психолошко-педагошкиот ефект на паузата, т.е. самонаградувањето се состои во: а) она што е пријатно подолго и полесно се памти од непријатното, зашто памтењето на некој материјал го поврзуваме со самонаградувањето; б) одмор; в) се спречува ретроактивната инхибиција; г) се совладува целта етапно, чекор по чекор; д) се овозможува повратно сеќавање, затоа што има време она што сме го запамтале да го поврземе со нешто што веќе го знаеме, а мозокот има доволно време апсорбираното знаење да го употреби и конечно да го усвои.

9.6. Асоцијативна техника на памтење и учење

Асоцијативната техника е стара колку и човековото знаење.

Уште Платон укажувал дека мислите и идеите се споени и поврзани во облик на асоцијации. Сите мисли и идеи се поврзани со други мисли и идеи, така што ниту една мисла и идеја не е сама и изолирана во човековиот ум.

Аристотел пак, детално ги опишал законите на поврзување на мислите и претставите. Тој разликувал три вида мисловни асоцијации:

- а) Според сличност (лира и харфа)
- б) Според спротивност (ден и ноќ)
- в) Според просторна и временска поврзаност (палец и прсти)

Дејвид Хјум ја додал законитоста на каузалитет, што е слична на Аристотеловата просторна и временска поврзаност.

Рускиот филозоф Иван Петрович Павлов, со своите експерименти со кучето, укажал на условеноста (=условен рефлекс).

Сепак, психичкиот живот, памтењето и учењето не може да се објаснат само со асоцијативни врски, иако нивната улога во памтењето е мошне голема.

Секоја мисла, идеја, чувство се поврзани со мноштво други мисли, идеи и чувства, така што која од нив ќе се појави во асоцијативната врска со некој друг поим, мисла или идеја не зависи само од асоцијацијата туку и од низа други фактори, како: интересирањето, мотивацијата, вниманието, концентрацијата и друго.

Според законитостите за асоцијација на мислите и идеите, поточно асоцијативната техника, колку еден факт е поврзан во умот со

другите факти, толку повеќе останува во нашето паметење. Секој еден факт во нашата меморија, по пат на асоцијации (=врски) се поврзува со други факти. Сите тие асоцијации сочинуваат мрежа од врски, со помош на која тој факт е вткаен во нашето паметење. Затоа, тајната на доброто памтење лежи во создавањето различни, многукратни врски (=асоцијации) со секој факт што сакаме да го запамтиме. Оттука, доброто памтење претставува умешност за создавање многубројни и разновидни врски со секој факт што сакаме да го задржиме во памтењето. Од двајца луѓе со исто искуство и природна претприемчивост, подобра памтење ќе има оној којшто редовно и упорно размислува за своите впечатоци.

9.6.1. Асоцијативна техника за памтење на парови зборови

Пресудна важност за успешна примена на асоцијативната техника има силата на човековата имагинација. Имено, она што го гледаме, значи визуелно го доживуваме, го памтиме подобро од она што само го слушаме. Тоа е така, затоа што поголем број нерви водат од окото кон мозокот, отколку од увото кон мозокот. Освен тоа, она што можеме да го видиме, можеме и подоцна подобро да го визуелизираме, за разлика од она што го слушаме.

Асоцијативната техника најнапред се усвојува преку парови од поими, односно зборови. Нека се тоа следниве:

1. брод-жирафа
2. фудбал-топ
3. цигари-телефон
4. лизгачка-шише
5. лебед-клавир

Овие парови зборови навидум немаат никаква врска еден со друг. Тоа е намерно така за да може да се совлада техниката на спојување на „неспоивите“ поими што е најчест проблем во практиката. Асоцијациите ќе се обидеме да ги оствариме со помош на нашата фантазија. Постојат безброј начини како да се поврзат овие парови зборови, секој еден тоа може да го направи на свој начин. Пожелно е да се замисли комична ситуација. Во процесот на поврзувањето на двата поима, најважно е: а) комбинацијата според која ги асоцираме да ни одговара и да ни се допаѓа; б) таа наша комбинација да ја „видиме“ со нашите „ментални очи“, т.е. да успееме

да ја визуелизираме подробно во нашата свест, барем неколку секунди.

1. Брод-жирафа. Овој пар зборови можеме да го поврземе така што асоцираме комична и необична ситуација. На пример, жирафа на брод, или жирафата стои на брегот, а јаде храна на бродот, итн.
2. Вториот зборовен пар: фудбал-топ, се асоцира според истиот принцип. На пример, топ, наместо граната, испукува фудбалска топка. Треба да се има предвид дека нашата лична комбинација во „режирањето“ ментални сцени за нас е најдобра.
3. При сценирањето приказ за парот зборови: цигари-телефон, може да се послужиме со специјалната техника умножување објекти кои сакаме да ги запаметиме. На пример, да визуелизираме дека, додека го вртиме бројчаникот на телефонот, од слушалката излегува река од цигари кои ја преплавуваат просторијата. Доволно е сцената да ја задржиме само неколку секунди во нашата ментална претстава. Во овој случај, благодарение на човековата имажинација, искористени се неколку техники на ментално претставување и инсценирање: а) замисливме комична, гротескна ситуација-додека бираме број, лавина цигари излегува од телефонска слушалка; б) цигарата, како мал објект ја умножуваме безброј пати, така што со тоа се зголемува ефектот на пластичност и импресивност; в) замисливме фантастична, неверојатна ситуација-цигарите излегуваат од телефонската слушалка и ја преплавуваат целата соба. Овие техники се полезни за секоја ситуација.
4. Лизгачката може исто така на повеќе начини да се поврзе со шишето: шишето да се „навлече“ на ногата на лизгачката-во овој случај се користи техниката на динамизирање, т.е. се става во движење она што логички може да се движи.
5. Зборовниот пар: лебед-клавир може, на пример, да се асоцира на различни начини: лебед седи на клавир и свири мотиви од „Лебедово езеро“ на Чајковски. Заедно со пријатните звуци на композицијата, лебедот пее, поточно гракоти. Во овој случај има спој на фантастичното (лебедот свири клавир) и комичното (лебедот грака, следејќи го свирењето). Тука е искористена техниката на озвучување на

целата ситуација. Оваа техника пожелно е да се користи секаде каде што има потреба да се симулира озвучување.

9.6.2. Важноста на квалитетот на создадената асоцијација

Во процесот на памтење и учење од особена важност е фактот-она што допрва треба да го запамтиме или научиме, да го поврземе, т.е. асоцираме со нешто што веќе постои во нашето памтење.

Техники на асоцирање (беа искористени во примерите за асоцирање на парови аборови) се: фантастично претставување, комично претставување, динамизирање, умножување, зголемување и озвучување. Овие техники се корисни, затоа што содржат потенцијал за предизвикување повеќекратни врски меѓу поимите. Тие се еден вид „лепило“ меѓу поимите.

Законот за каузалитет, т.е. законот за причина и последица е од битно значење во процесот на памтење и учење. Имено, кога се создава некоја асоцијација според начелата на систематско памтење, секогаш мора да се води сметка за тоа како подоцна ќе се репродуцира, поточно како подоцна ќе се користи таа асоцијација. Ако создавањето квалитетни асоцијации секогаш ги проценуваме од гледна точка на нивното подоцнежено репродуцирање, тогаш сме ја оствариле главната цел-секогаш лесно и во потребниот момент да можеме да ја репродуцираме создадената асоцијација. Тогаш може да се рече дека секогаш сме во состојба ефикасно да го користиме своето изградено знаење.

За тоа да се постигне, потребно е, создадената асоцијација веднаш да ја повториме и да ја провериме нејзината вредност со репродукција. Ако при повторувањето не сме задоволни, можеме да ја коригираме, за да ја запамтиме во потребниот облик.

Во секојдневниот живот, за жал, се постапува сосема погрешно и неправилно. Асоцијациите се создаваат главно несвесно и случајно, па и памтењето е површно и нецелосно. Таквата, неквалитетна асоцијација веднаш се заборава.

9.7. Синциреста техника на памтење и учење

Асоцијативната техника на памтење парови зборови може натаму мошне едноставно да се проширува. Имено, можеме да претпоставиме дека петте парови зборови (брод-жирафа; фудбал-топ; цигари-телефон; лизгачка-шише; лебед-клавир) претставува синцир од пет делови, од по две алки и дека сакаме да составиме синцир од вкупно десет алки.

За да ја примениме синцирестата техника, потребно е, не да запираме на секој пар зборови, туку асоцирањето да го продолжиме во непрекинатата низа. Тоа, според оваа техника се прави така што, секој втор збор од едниот пар ќе го поврземе со првиот збор од следниот пар зборови, односно жирафа со фудбал, топ со цигари, телефон со лизгачка и шише со лебед. По таков начин, повторно добиваме асоцијативна низа, запаметена според синцирестата техника на памтење: брод-жирафа-фудбал-топ-цигари-телефон-лизгачка-шише-лебед-клавир.

Асоцирањето го вршиме од почетокот па до крајот на низата, т.е. синцирот, така што според веќе познатиот начин, за брод асоцираме жирафа, за жирафа асоцираме фудбал, за фудбал топ, итн., сè до крајот на низата. Значи, сега, веќе измислените „приказни“ ги дополнуваме со нови асоцијации, подредени во синцир. Предноста на оваа техника е што може да се репродуцира и наназад.

9.8. Техники на сликовито ментално асоцирање и претставување

Принципот на сликовито ментално претставување и асоцирање претставува основа на голем број техники за систематско памтење и учење.

Техники на сликовито ментално претставување се:

1. Најдобри асоцијативни врски и призори се оние кои ние *самите ќе си ги создадеме и режираме на нашата ментална сцена, со помош на нашата фантазија*. Постојат многу начини за да се асоцираат два поима, но оној кој нам ни одговара ќе биде најдобар за нас.
2. Асоцијативната врска, односно замислениот приказ, сцена или ситуација, *треба да бидат што е можно покомични, необични или дури и нелогични*. Ако нашата асоцијација е

гротескна, таа може само да добие на квалитет. Освен тоа, комичните, необичните и интересни нешта полесно и подолго се памтат.

3. Пожелно е, секогаш кога е можно, *да се увеличуваат и предимензионираат едниот или двата предмета што се асоцираат*. Сè што е големо и грандиозно полесно се запазува (што е важно и при репродукцијата) и трајно останува во сеќавањето. Ова е особено значајно за мали предмети. Неприродно зголемените предмети изгледаат гротескно и необично и полесно и побрзо се памтат.
4. Пожелно е, *предметите што се асоцираат да не бидат имагинарни, измислени или непостоечки, туку реални, стварни и веќе видени*. На пример, кога се асоцираат лебед и клавир, пожелно е да си замислиме лебед што, на пример сме го виделе во Охрид и клавир што сме го виделе на некој концерт.
5. Малите предмети и предметите кои имаа умножен облик на појавување (кибрит, цигари, бонбони, лисја, капки) треба секогаш *да се замислуваат умножено*. По таков начин, нашата претстава за тие инаку мали и не многу забележителни предмети ја правиме повпечатлива.
6. Не само асоцираните предмети туку и целата замислена сцена треба максимално *да се динамизира и да се стави во акција*. На пример, лизгачката со шише која прави пируети. Ова е полезно, затоа што, кога нешто го доживуваме како последица на некоја силна акција честопати го памтиме цел живот.
7. Асоцираните предмети *треба така да се замислуваат што притоа ќе учествуваат, освен сетилото за вид и другите сетила: за слух, за мирис, за вкус, за допир*. Ако на пример замислуваме своно, тогаш треба задолжително да се обидеме во нашата фантазија не само да го видиме туку и да го чуеме неговиот звук; ако замислуваме цвет, да го активираме освен сетилото за вид уште и сетилото за мирис; ако треба да асоцираме лимон, да го активираме и сетилото за вид и сетилото за вкус; ако треба да асоцираме плажа, да го активираме и сетилото за вид и сетилото за допир, итн.
8. Последната техника на сликовито ментално асоцирање и претставување е т.н. техника на супституција или замена на асоцираните предмети. На пример, ако треба да се поврзе

(=асоцира) лепеза со цвет, тогаш оваа техника предвидува во нашата фантазија да се видиме како ја мирисаме лепезата, а се ладиме со цветот.

Откако со примена на овие вештини сме асоцирале на пример, низа од десет зборови, следен чекор е проверка со репродукција, за да се согледа дали памтењето на низата е направено правилно. Имено, откако со нашите „ментални очи“ ќе го видиме бродот, автоматски треба да се појави жирафата, по неа фудбалот, па топот, цигарите, телефонот, лизгачката, шишето, лебедот и клавирот.

За успешно да се применува оваа техника потребно е многу вежбање. Препорачливо е, откако ќе се усвои техниката на асоцирање на десет, да се премине на асоцирање на дваесет зборови, а репродукцијата да се прави и во обратна насока. Пожелно е, исто така, проверката на знаењето да се прави пред некој друг.

9.9. Втора верзија на синцирестата техника на памтење и учење

Втората верзија на синцирестата техника на памтење и учење подразбира нагласена динамичност и акција, така што целиот процес на асоцирање се одвива како во приказна, т.е. на наративен начин, со користење на веќе познатите техники на асоцирање.

На пример, еден сликар којшто се занимава со илустрации на книги, во една прилика прима инструкции од издавачот, а притоа спокојно седејќи во фотелја, без ништо да запише. Тој ги памтел илустрациите според „наративната“ синциреста техника, а требал да ги направи следниве илустрации: чамец, остров, автомобил, хотел, авион, Индијанец, ресторан, балерина, јаболко, весник, риба, фотелја, шишња, лизгалиште и ракета.

„Наративната“ синциреста техника е многу слична на првата верзија на техниките на асоцирање, само што има форма на силно динамизирана акциона приказна.

Еве го примерот за таква приказна според асоцијациите на сликарот-илустратор: „ЧАМЕЦОТ со голема брзина ита кон ОСТРОВОТ. Не може да запре и удира во него толку силно што се затресува. Заради тоа, АВТОМОБИЛОТ го напушта островот и преку морето се упатува директно кон ХОТЕЛОТ, од чија тераса полетува АВИОН, со кој пилотира еден ИНДИЈАНЕЦ, па со него слетува во РЕСТОРАНОТ. Во ресторанот една БАЛЕРИНА изведува пируети и

при секое движење фрла ЈАБОЛКО, кое го кине раширениот ВЕСНИК, што го чита една РИБА, удобно сместена во ФОТЕЛЈА. Фотелјата има ногарки од ШИШИЊА, со кои се упатува преку ЛИЗГАЛИШТЕТО кон РАКЕТАТА, која штотулу стартува.³³

Доволно е еднаш, ментално, со помош на нашата фантазија да се напише ваква или слична акциона приказна, така што сите клучни зборови ќе бидат трајно фиксирани според саканиот редослед.

Најнапред, треба ваквата приказна да се репродуцира и тоа веднаш по нејзиното составување. По однос на првата верзија на синцирестата техника на памтење и учење, „наративната“ синциреста техника го има недостатокот што не може да се интерпретира наназад.

Кога се применува една од двете варијанти на синцирестата техника на памтење и учење, може да се случи да се наметне потребата-да се знае кој е последниот член од низата, т.е. како низата завршува. За таа цел, треба да се користат следниве техники:

1. Последниот член од низата едноставно да се поврзе со првиот. Во примерот со нашата приказна, последниот член ракета, се поврзува со чамец, после кој пак, следува остров, автомобил, итн. Ова е особено потребно при репродукцијата зашто штотулу ќе се појави првиот член (во случајов чамец), веднаш ќе се знае кој е последниот (овде, тоа е ракета).
2. Друг начин е, последниот член да се стави во некоја ненормална и нелогична положба. На пример, ракетата не стартува нагоре, туку надолу, во ледот на лизгалиштето, притоа топејќи го.
3. Последниот член од низата, може во нашата фантазија да се маркира со некоја, за него сосема необична и смешна боја. На пример, во синциреста низа во која последен член е клавијатура, тој може да се „обои“ на пример, со црвена боја.

Најважно при примената на овие техники е, да се одбере оној начин на асоцирање што е најпогоден и најефикасен за нас.

³³ Види: Art M. Semorie: *I vi potete imati super pamćenje*, op.cit. str. 81

9.9.1. Техника на ментална картотека (=Синциреста техника на памтење и учење, како услов за трајно знаење)

Кога се памтат податоци според синцирестата техника, треба веднаш да се одреди, дали запамтените податоци ни се потребни на пократок рок, привремено или пак сакаме трајно да ги задржиме во нашата меморија.

На пример, главните поенти од едно предавање да ги претвориме во клучни зборови, да ја запишеме формираната асоцијативна низа и да додадеме свој заклучок и мислење.

Сепак, ако станува збор за голем број фази од некоја работна операција, треба да се изнајде поефикасен начин за создадената синциреста низа да ја сместиме во менталната картотека на нашата меморија.

Сместувањето ќе се изврши по таков начин што, најнапред се создава асоцијативната низа и се повторува еднаш или двапати, во двата првца (од почеток до крај и обратно). Утредента, низата се повторува уште еднаш. По три-четири дена повторно се повторува, а по една седмица треба да провериме дали низата е на „своето место“. Препорачливо е да се направат уште една до две проверки и после две и четири седмици. Ако и тогаш утврдиме дека репродукцијата тече без проблеми, веќе може да бидеме сигурни дека создаденото знаење е трајно „сместено“ во нашата „ментална картотека“.

Со текот на времето се создаваат повеќе такви низи кои треба да се запамтат, така што пожелно е да се прави евиденција во вид на табела (писмено или усно), благодарение на која ќе се има преглед на состојбата на менталната картотека на нашето знаење.

Не се воопшто реални коментарите од типот: „Го заборавив тоа, имам слаба меморија!“, или „Не знам, затоа што не го запамтив“. Имено, од нашето памтење можеме да бараме и очекуваме да ни го репродуцира само она што сме му го предале на „чување“.

9.10. Техники за користење на запамтеното-способност за имагинација

Асоцијативната и синцирестата техника на памтење и учење се во функција на развивање на способноста за сликовито памтење базирано на фантазијата и тие се многу ефективни.

Еден од најефикасните начини за изградување на големо памтење е да се мисли во облик на мисловни или ментални призори, или како што уште се нарекува-визуелно памтење. Тоа значи дека, податоците коишто сакаме да ги запаметиме треба едноставно, преку нашата вообразба да ги претвориме во соодветни мисловни слики.

Нашата фантазија во одредена мера почива на памтењето. Честопати, фантазијата не е ништо друго освен нови и необични комбинации на нашите претходни секавања. Фантазијата и памтењето многу често се мешаат, односно се преплетуваат.

Во образовниот процес редовно повеќе внимание се посветува на изградувањето и развојот на логичкото мислење, што е секако неопходно и корисно, но развојот на фантазијата и способностите за вообразба неправедно се занемаруваат. Фантазијата треба да се развива во функција на доброто памтење и учење.

Логичкото мислење е многу важно, затоа што на него почиваат повеќето техники на памтење и учење. Логиката е битен фактор и во творечкото мислење и работата. Но, треба да се знае дека и фантазијата, поточно способноста за вообразба е од голема полза во процесот на памтење и учење. Впрочем, голем дел од техниките за систематско памтење и учење се базираат на фантазијата, т.е. на нашата способност за имагинација.

За развивање на способноста за силна и свесна вообразба, т.е. фантазија можат да помогнат следниве техники, односно вежби:

-Во секоја згодна прилика, да погледнеме на кратко во некоја личност или некој предмет од нашето непосредно опкружување и да настојваме да ги запаметиме сите детали. Потоа да ги затвориме очите и во фантазијата да се обидеме да го замислиме тој предмет или таа личност така што ќе ги дополниме веќе забележаните подробности и ќе се обидеме да ги претставиме што попластично и пореално. Потоа, повторно да го погледнеме тој предмет или таа личност и да го споредиме со нашата „ментална слика“.

Откако ќе го совладаме ваквото „ментално сликање“ на предмети и личности, следен чекор е зголемување на бројот на предмети и личности, а потоа и нивно комбинирање, сè додека не постигнеме способност за прецизна и пластична имагинација на цели призори со нивните составни делови и подробности.

Практиката на примена на овие техники (=вежби) за поттикнување на способноста за имагинација покажува дека, на почетокот, менталните слики не се доволно јасни и се недовршени, но со систематско вежбање се постигнува посакуваното ниво.

По однос на оваа техника упатно е на ова место да се укаже на човековата вродена способност за синестезија (од грчки: synaesthesia-сочувство), која е од голема корист за систематското учење и памтењето. Станува збор за таков психолошки феномен кога, при доживувањето на еден осет, едновременно се доживува и осет од друго осетно подрачје. На пример, кога се слуша некоја музика, со нашите ментални очи гледаме некоја боја и сл.

Благодарение на силата на својата имагинација, архитектот создава проект за нова градба, по таков начин што може да замислува нешто, а некои делови да ги преземе од некои постоечки, готови градби, па ги комбинира и составува нова градба.

Познат е примерот со писателот Жил Верн, кој со силата на својата фантазија успеал да го предвиди создавањето на подморницата, патувањето на Месечината, вселенскиот брод, а знаел само за постоење на бродот, пропелерот, топовското зрно, водата и воздухот.

Кога читаме текст, кога разговараме или пак слушаме музика, треба максимално да ја користиме својата фантазија и да настојуваме сето сето тоа да го видиме во нашата вообразба. Со други зборови, почесто треба да се практикува т.н. „мислење во слики“, затоа што фантазијата е од голема помош во процесот на памтење и стекнување трајни знаења.

9.10.1. Техника на „ментален бележник“

Добрите мисли и продуктивните идеи се јавуваат мошне ретко и речиси секогаш изненадно и неочекувано. Многупати, тоа ни се случува кога немаме време ниту пак начин да ги запишеме или да им посветиме поголемо внимание. Ако не ги запамтиме или запишеме веднаш, се случува да се изгубат во неповрат. Овој проблем може едноставно да се реши со примена на техниката на ментален бележник.

„Менталниот бележник“ е вештина, поточно систем на учење заснован на синцирестата техника, а кој служи за „фаќање“ на тешко дофатливите идеи.

Најнапред, потребно е да се одреди едно место каде што ќе ги забележуваме добрите и конструктивни идеи. Препорачливо е тоа да

биде нашето работно место или работна соба.* Потоа, потребно е да одредиме најмалку пет-шест предмети кои ќе ни служат како „асоцијативни бази“, како на пример: кревет, стол, столна лампа, компјутер, вратата од работната соба.

Кога ќе се појави добрата идеја треба веднаш да се сведе на соодветен клучен збор. Одбраниот збор да се асоцира со една „база“ од работната соба, за кога ќе се вратиме дома да можеме да се потсетиме на конструктивната идеја што сме ја добиле неочекувано.

Ако пак, станува збор за посложена идеја и не може да се сведе на само еден клучен збор, тогаш може да се создадат онолку клучни зборови колку што сметаме дека се потребни и од нив да се направи синциреста низа. Синцирестата низа се гради така што само првиот збор се асоцира со „базата“.

Според оваа техника, кога ќе се вратиме дома, во нашата работна соба ќе не „чекаат“ нашите нови, добри идеи, кои сега веќе треба да ги запишеме и да продолжиме и натаму да ги разработуваме. Штом ќе ги забележиме писмено потребните податоци, нашиот ментален бележник го растоваруваме од асоцираните податоци, за тој да биде слободен за прием на нови податоци, односно синцирести низи.

9.11. Сврзувачка техника на памтење и учење

Оваа техника се базира на еден мошне едноставен принцип: за познатото го врзуваме непознатото и со помош на она што ни е познато, лесно го наоѓаме она што сме го „прикачиле“ за него, т.е. непознатото.

Оваа вештина за памтење и учење функционира слично како и преградникот за клучеви на рецепцијата на некој хотел, или пак, како нумерираните куки на големите гардеробери во рестораните, театрите или кино-салите.

На пример, преградникот за клучеви на рецепцијата на еден хотел има 500 прегради (=фахови), нумерирани од 1 до 500. Токму тие броеви го претставуваат „познатото“ за кое ги спојуваме различните, за нас непознати нешта, но кои пак, можеме брзо и лесно да ги најдеме, само ако ни се каже бројот на „познатото“. Или пак,

* Не е исклучена можноста, локацијата каде што ќе го „пополнуваме“ нашиот ментален бележник да биде таква што ќе прилега на нашата природа и темперамент: нашата дневна соба, спалната соба, студентската клупа, итн.

одговорната личност за гардероберот во театар на пример, не може и да сака да ги памти палтата на сите посетители, така што доволно е само да се каже бројот каде што се тие закачени, за тој да може да ги пронајде.

Слична законитост владее и со нашето памтење и во процесот на стекнување нови знаења. Тоа подразбира дека, добар дел од нашето знаење го стекнуваме така што нештата што не ги знаеме ги поврзуваме со нештата што ги знаеме.

Според сврзувачката техника, непознатите нешта ги поврзуваме со нешто што нам ни е добро познато, како на пример, природната низа на броевите: 1,2,3,4,5,6,7 итн.

Користењето броеви во сврзувачката техника на памтење и учење обезбедува неколку чинители кои пак имаат пресудна важност за памтењето одредени видови податоци: 1. Прецизност; 2. Класификација; 3. Строг редослед; 4. Можност за создавање систематизирани низи од неповратни податоци; 5. Можност за репродукција и користење на запамтените податоци по било кој редослед, делумно или целосно.

Овие предности во собирањето, чувањето и користењето разни податоци ги обезбедува токму системот на картотека, кој е еден од најефикасните за депонирање одредени видови податоци.

Со помош на сврзувачката техника на памтење и учење можно е да се изгради ментална картотека за цели области на знаењето или пак, цели серии од податоци. Но, менталната картотека не предвидува писмено бележење на бројот или буквата за кои одредени податоци се сврзуваат, туку нив едноставно треба да ги памтиме. Сами по себе, броевите и буквите, без да бидат поврзани со осмислени податоци, не значат ништо. На пример, низите од бројки и букви: 3715606767 и вбрмсадрф-сами по себе не значат ништо, но ако размислиме, тогаш бројот 2715606 е нашиот домашен телефонски број, бројот 767 е број на регистерските таблички на нашиот автомобил, а буквите се иницијали на државите-Велика Британија, Република Македонија, Соединетите Американски Држави, Република Франција. Тоа веќе значи дека низите од бројки и букви добиваат смисла.

Оттука, суштината на сврзувачката техника на памтење и учење е таа дека, она што треба да го запамтиме, го врзуваме за нешто што веќе ни е познато.

9.12. Техники на осмислување и разбирање

Памтењето и учењето со осмислување и разбирање се најефикасни. Сите техники на памтење и учење, асоцијативната, синцирестата и сврзувачката ја применуваат законитоста-осмислување, затоа што осмислувањето придонесува за постигнување на трајно знаење.

И самото осмислување подразбира техника која треба да се усвои.

Техниките на осмислување многу помагаат за лесно и трајно памтење на апстрактни нешта. На пример, ако некому му се предочи дека географската карта на Италија и Сицилија наликува на чизма што шутира топка, следниот пат лесно ќе ја распознае меѓу мноштво географски карти. Или пак, ако во хотел добиеме број на соба-1987 и, ако тој број е годината на нашето раѓање или пак, на раѓањето на некој наш близок, тогаш лесно и ќе го запаметиме. Со други зборови, колку подобро разбираме, толку подобро памтиме.

Но, во практиката не сè што сме разбрале значи дека сме запаметиле. Затоа, потребно е да се изврши самиот акт на запамтување, на кој му претходи разбирањето на она што треба да се запамти. На пример, ако речеме дека сме разбрале некој текст, тоа значи дека ниту една реченица ниту пак збор не ни останале нејасни. Имено, кога сите делови на една мисла или мисловна целина сме ги сфатиле поодделно, тогаш лесно можеме да ја сфатиме и целосната мисла. Ако само некој дел остане нејасен, тогаш таа мисла само делумно сме ја запаметиле. Честопати се случува да располагаме со такво делумно или половично памтење.

Секое ново знаење мора да биде претставено преку старото знаење, точно да се поврзе (=да се асоцира) со веќе постоечкото. Колку новото знаење подобро ќе се поврзе со старото, толку потрајно ќе се памти.

Според тоа, разбирањето и сфаќањето се всушност поврзување по пат на размислување, односно поврзување на старото со новото знаење.

9.13. Техника на механичко памтење-основа за многу негативни процеси

Ефектот од учењето на памет наликува на продолжено чувство на некое сетило, како на пример, кога после долготрајно возење имаме чувство дека сè уште се возиме, или после јак звук од локомотива на воз, кога тој звук сè уште го чувствуваме.

Учењето на памет е токму такво-еднолично и непрекинато повторување на еден ист податок, сè додека не се стекне впечаток дека тој податок е „научен“. Кога ќе престане меморирањето, доаѓа до ехо во памтењето, така што се има впечаток дека тој податок е запамтен. Таа инерција, тоа ехо во памтењето трае многу кратко и набрзо може да се согледа дека тој податок го нема, дека не е запамтен.

Кога се учи на памет, т.е. при механичкото памтење, доаѓаат до израз некои негативни процеси: т.н. интерференција и ретроактивна инхибиција. Овие два процеса се слични според негативното дејство врз нашето памтење, затоа што со монотono и механичко повторување на градивото, не му дозволуваме тоа да се поврзе со веќе постоечкото знаење. Тогаш размислувањето е целосно блокирано. По таков начин, не допуштаме градивото да се зацврсти во нашето памтење и целосно го спречуваме позитивното дејство на систематските паузи и планираните прекини во памтењето, кога автоматски дејствуваат повратното сеќавање и интервалната техника.

Со учењето на памет не се дозволува примена на техниката на осмислување и разбирање, се лишуваме од можноста новото да го поврземе со старото знаење по пат на размислување и наоѓање смисла, што е предуслов за новото знаење сигурно, интегрирано и трајно да остане во нашето памтење.

9.14. Техника на осмислување со создавање повеќекратни врски

Оваа техника подразбира систематско и методично повторување на материјалот, но така што секој пат се посматра од друг агол, од различно становиште и на различни начини. Всушност, по таков начин, градивото се поврзува со многу други факти кои веќе ги знаеме. Новонаучениот и запамтен материјал ни станува достапен низ повеќе канали и преку неколку факти кои веќе добро ги знаеме.

Можеме да му пријдеме од повеќе страни, поточно полесно да се сетиме на него.

Токму заради тоа, поважно е да се „пробиваат“ нови канали и да се создаваат нови меѓусебни врски со веќе стекнатото знаење, отколку несистематски и стихијно да се трупам новото знаење. Новите врски придонесуваат за поупотребливо знаење.

Вредноста на секое знаење се одредува не само според неговата точност и обемност туку и според степенот на неговата брза и сигурна расположливост, тогаш кога е потребно.

Знаењето е мртов капитал, ако не е расположливо во вистинското време.

9.14.1. Ефикасноста на техниката на памтење и учење со осмислување

Мислењето и размислувањето имаат одлучувачка улога во запамтувањето и тоа по пат на разбирање. Разбирањето има првостепено значење во процесот на запамтувањето. Во таа смисла, разликуваме две техники на памтење: техника на механичко памтење и техника на логичко или осмислено памтење.

Смисловните врски на кои се базира логичкото памтење се потрајни и поефикасни од врските создадени преку механичкото памтење. Затоа, памтењето по пат на осмислување и разбирање е многу попродуктивно и поефикасно од механичкото и ги има следниве предности:

- Памтиме многу полесно, побрзо и подолго;

- Памтиме потрајно и многу побавно го забораваме материјалот запамтен преку техниките на осмислување;

- Затоа што сме ја сфатиле суштината и смислата на запамтениот материјал, полесно се сеќаваме на него и имаме поголеми шанси да го примениме запамтеното знаење во друга ситуација.

Знаењето стекнато по пат на осмислување е во функција на нашето творечко, па и критичко мислење.

9.14.2. Други техники на осмислување

Една од техниките за смисловно или логичко памтење се состои во *изнаоѓање или спознавање на принципот според кој некој материјал е склопен или конституиран*.

На пример, бројната низа: 1248163264128256, ќе ни зададе многу работа ако се обидеме да ја запаметиме механички. Но, ако ја запазиме законитоста според која оваа низа е склопена, тогаш може автоматски и многу брзо да ја запаметиме. Оваа бројна низа ги претставува постепените вредности на степен од бројот 2.

При памтењето на логички поврзан материјал, какви што се прозните текстови, предавањата и сл., може да се примени уште една техника на осмислување-*техниката на мисловно споредување и спротивставување на одделни делови и целината на запамтениот материјал*.

Со помош на оваа техника, се формираат нови врски и асоцијации меѓу одделните делови на запамтениот материјал, а едновременно се продлабочува смислата и подобро се сфаќа суштината на целиот материјал, затоа што одделните негови делови се осветлуваат од повеќе аспекти.

За да провериме дали е совладана суштината и вистинската смисла на запамтениот материјал и дали целосно го владееме, треба да се примени *техниката на „преведување на свој јазик“, т.е. да се изразиме со свои зборови*.

Ако постои можност, пожелно е соодветниот материјал „да се протолкува“ *пред некој којшто ќе сака да го сослуша*. Ако не постои таква можност, добар и проверен начин е *да се напише добра белешка*. Не треба да очекуваме веднаш да бидеме максимално успешни, но после неколку обиди ќе се постигне не само саканата смисла туку ќе се добие и траен и вреден документиран материјал, под услов по таков начин направените забелешки систематски да се собираат и чуваат.

Уште еден можен начин на изразување со свои зборови е-*самите усно да се преслушаме и да го репродуцираме материјалот, сè додека не станеме свесни дека добро сме го сфатиле и солидно го пренесуваме*.

Ако некој текст недоволно сме го сфатиле, тогаш при презентирањето имаме потреба да го следиме редоследот. Честопати некој ќе рече: „Разбирам, но немам вистински зборови за тоа да го изразам“. Ваквите изјави укажуваат дека сепак, материјалот не е доволно сфатен.

Прв чекор во формирањето на сопственото мислење е-да се настојува материјалот „да се преведе на свој јазик“. Оваа техника е полезна за учење на материјалот за испити на факултет.

Осмислувањето е една од најважните техники на систематско памтење и учење. Оваа техника дозволува поделба на памтењето на два дела: механичко и осмислено или логичко-кои заемно се исклучуваат.

9.15. Техники на управување со забележувањето и вниманието

Една од нашите чести заблуди е што гледаме, а не можеме да видиме, набљудуваме, а не можеме да забележиме.

Постои една анегдота која убаво ја илустрира важноста на доброто забележување, како и дејството на т.н. погрешна насоченост или ориентација на вниманието на квалитетот на запазувањето.

Имено, еден средновечен човек честопати поминувал преку граница, постојано носејќи вреќа со песок на велосипед. Му станал сомнителен на цариникот, кој после некое време одлучил привремено да му ја одземе вреќата со песок, иако по проверката не успеал да пронајде ништо. Но, тој толку се посветил на овој случај, сомневајќи се и натаму дека патникот нешто сепак криумчари што отишол до таму што го замолил патникот да му се довери што е тоа што тој го пренесува во вреќата со песок. Под полна дискреција, патникот признал дека криумчарел велосипеди.

Значи, *доброто запазување е предуслов за добар контакт со стварноста.*

И во материјалната сфера и во областа на умствената работа важи законот дека, две нешта или две претстави не можат да бидат на исто место и во исто време. Тоа значи дека, не сме во состојба нешто да забележиме ако вниманието ни е сосредоточено на нешто друго. На пример, секому му се има случено кога работи нашто на што е целосно концентриран да не забележи дека добил гребаница или модринка. Тие останале незабележани зашто вниманието на личноста било насочено кон нешто сосема друго. Освен тоа, на жените честопати им се случува, на излез од својот стан или дури и на излез од зградата во која живеат да се во дилема дали го исклучиле бојлерот, шпоретот или пеглата.

Кој господари со своето внимание, кој умее правилно да го насочува, тој автоматски владее со своето забележување и концентрацијата, а со тоа во доволна мера и со своето памтење.

Ако нашето внимание е неправилно насочено, тоа автоматски значи дека се блокира целиот процес на запамтување.

Прва фаза за добро памтење е *нашето внимание да биде правилно насочено*. Памтењето секогаш се одвива според следниве фази: интерес-внимание-запомнување. Овде, овие фази само условно се изделени, зашто целиот процес на памтење и сите негови чинители заемно се преплетуваат и условуваат.

Забележувањето претставува сложен психички процес преку кој се стекнуваат различни сознанија за реалната стварност, а во комбинација со учењето и мислењето. Без забележување нема учење и памтење. Овие три процеса се исто така условени и проникнати еден со друг. Без памтењето, учењето и мислењето не може да се развива ни забележувањето, а тоа пак, забележувањето, постојано му дава материјал на памтењето и учењето, а преку нив и на мислењето. По таков начин, забележувањето обезбедува континуитет во натамошниот процес на мислењето.

На нашите сетила без прекин влијаат голем број впечатоци и дразби, но ние ги запазуваме, т.е. регистрираме во ограничен број, поточно токму оние на кои сме им обрнале внимание. А дали нешто ќе забележиме, зависи од нашата мотивација, од претходните искуства и постоечките знаења и навики. Човек треба да го вежба своето запазување и да се обидува врз основа на забележаното да донесува заклучоци и нив да ги памти.

Во таа смисла, мошне добра вежба е обидот, според сеќавање, да „забележиме“ што е можно повеќе предмети од нашата дневна соба. Потоа, да влеземе во дневната соба, да направиме „попис“ што сè таа содржи и најпосле, да ги споредиме резултатите. Исто така, многу е полезно да се обидеме да се сетиме на личностите што секојдневно ги среќаваме во јавниот превоз, да направиме список и повторно, да споредиме, следниот пат кога ќе се најдеме во градски автобус. Освен тоа, пожелно е да се сетиме по кој редослед се изложите на дуќаните во поголемите трговски центри во нашиот град, како и обликот на буквите на нивните реклами и сл.

Треба, исто така, да се вежба и аудитивното (=звучното) забележување. На пример, добар обид е да следиме само еден глас/звук во општиот цагор или пак звукот на еден инструмент во

оркестар. По сличен начин може да се вежба и запазувањето преку сетилата за мирис и вкус.

За овие вежби пожелно е да се почитува правилото-секогаш да се зема доволно мал дел од вкупната целина, а кој ќе може лесно да се совлада. Потоа, треба да се посматра (да се слуша, да се мириса, да се вкуси) доволно долго за на крај да се провери дали е добро запазено. Кога по ваков начин ќе се постапи со сите делови на една целина, на крај тоа треба да се направи и со целината. Колку повеќе детали се запазуваат толку поцелосен е впечатокот што се стекнува, а што пак претставува основа за мислење и заклучување.

Преку вниманието се осмислуваат и оживуваат поимите и мислите.

Валидноста на оваа констатација ја потврдува една случка на познатиот германски сликар Менцел (1815-1905). Една вечер, шетајќи низ паркот, бил пресретнат од крадец кој му го побарал паричникот, на што сликарот одговорил дека нема да му го даде зашто и тиј самиот е крадец. Во тој деликатен момент, на сликарот му помогнала една психолошка законитост која ги одредува мислите и претставите под дејство на вниманието. Имено, сликарот му го свртел вниманието од паричникот, присилувајќи го да размислува за него како за свој „колега“ и целосно да заборава на паричникот што му го барал.

Вниманието е сложен процес сочинет од насоченоста и сосредоточеноста на нашите ментални активности на ограничен број дразби.

На пример, ако во еден оркестар го следиме само звукот на виолината, тогаш сите наши ментални активности-запазувањето, перцепцијата, мислењето, памтењето, итн., ќе бидат насочени само кон тој звук.

Вниманието е мошне сложена ментална особина. Тоа е ограничено по обем и може да опфати максимално 6-8 елементи. Вниманието може да биде колебливо во интензитетот од минимум до максимум, а и временскиот интервал на неговото траење е краток, до 10-тина минути. Секако дека, колку што е заморот поголем, толку вниманието е помало.

Начинот на управување со вниманието го разликува човекот со добро памтење и големо и ефикасно знаење од човекот со лошо памтење и знаење. Човек којшто сака да има добро памтење и ефикасно знаење нема своето внимание да го насочува кон неважни нешта.

Во едно одредено време, вниманието може да се насочи само на еден предмет. Не можат да се прифатат за реални тврдењата на луѓето дека можат да работат повеќе работи одеднаш. Тоа е можно, но само ако една од работите станала навика. На пример, ја имаме стекнато рутината да си вариме кафе, а во исто време ја држиме книгата и учиме.

Недостатокот на внимание може да значи и недостаток на интересирање. Кога ќе се забележат првите знаци на замор треба да се направи пауза.

Ако вниманието е поврзано со нашето вистинско интересирање и најдлабоки желби, може многу да послужи за постигнување на вистинската цел-добро памтење.

Посебно треба да се води сметка за техниката на загревање на вниманието пред секоја умствена работа. Потребно е, како и во спортот, „загревање“ на сите ментални функции, а особено на вниманието и тоа до 15 минути, на материјалот кој треба да се памти и учи. После работа/учење/читање од 15 минути, повторно се враќаме на почеток, така што со тоа сме го завршиле загревањето.

9.16. Техники на концентрација

Тајната на добрата концентрација лежи во вештината за управување со сопственото внимание.

Под концентрација се подразбира сосредоточување и насочување на сите духовни и умствени сили на еден процес или идеја. Во тој процес обединети се и учествуваат: вниманието, забележувањето, памтењето, мислењето, интелигенцијата. Концентрацијата е најтесно поврзана со вниманието: овие две состојби заемно се условуваат и дополнуваат.

Кој има добра концентрација, поседува и големи способности за работа, особено умствена и за духовно творештво. Меѓутоа, состојбата на силна концентрација во една област, често предизвикува умствена отсутност и расеаност во другите области.

Концентрацијата може да биде *автоматска* или *спонтанa* и *присилна* или *свесна*.

Спонтаната концентрација е вистинска концентрација. Таа е најсилна и се постигнува автоматски, без особен напор, зашто преминала во навика и се базира на големиот интерес за предметот на работа.

Присилната или свесна концентрација, според ефикасноста, не може да се спореди со спонтаната концентрација. Таа секогаш ни паѓа тешко, особено на почетокот, додека да научиме како да се концентрираме, т.е. додека не стекнеме рутина и способност за спонтанa, автоматска концентрација.

Со присилна (=свесна) концентрација треба да се почне во следниве случаи:

- Кога нема вистински интерес и сè додека не се создаде вистински интерес;

- Додека не се стекне потребната рутина и навика во концентрирањето на новиот предмет на памтење и учење;

- Додека не се отстранат различните психички пречки, какви што се: загриженост, страв и други негативни чувства кои § пречат на умствената работа;

- Додека се спроведуваат методите и техниките преку кои се развиваат другите фактори од кои зависи добрата концентрација:

вниманието, забележувањето, памтењето, добрата техника на работа и распоред на времето и добрата психофизичка состојба на организмот.

Оттука, свесната или присилна концентрација треба да се сфати како почетна и преодна фаза кон стекнување автоматска концентрација. Дека сме се стекнале со автоматска концентрација ќе сфатиме тогаш кога ќе забележиме дека нашата концентрација не ни предизвикува никаков напор или тешкотија, туку радост и задоволство.

9.16.1. Фактори (=компоненти) на добрата концентрација

Концентрацијата претставува сложена, но не и осамена и независна ментална функција, која што претставува збир од сите компоненти на умствената работа.

Фактори на добрата концентрација се:

1. *Внимание и забележување.* Нивната функција е значајна не само за памтењето и учењето, туку и за постигнување на концентрацијата.
2. *Интерес и мотивација.* И овие се пресудни фактори и за успех во памтењето и учењето и за концентрацијата.
3. *Систематичност во работата.* Оваа е битна компонента на добрата концентрација, зашто имено, секогаш е потребно да се направи правилна распределба на времето и работите. Пожелно е секоја дејност да се подели на доволно мали делови за тие да можат лесно да се совладаат. На секоја работа, па макар била и најмалата, да ѝ се пристапи како на најважна работа во животот. Треба да се биде темелен во работата. Исто така, препорачливо е да не се работат две работи одеднаш, зашто колку и да се залажуваме дека сме доволно концентрирани, токму тогаш се случува т.н. делење на вниманието. Всушност, човечкиот мозок така функционира што во еден момент и на исто место може да егзистира само една мисла. Многу е важно да не се прекинуваме во работата-таа секогаш треба да се доврши, да се доведе до крај. Кога ќе се прекине една работа тоа не значи дека таа задолжително ќе се продолжи, зашто потребно е одново „загревање“, сè додека не се постигне длабока работна концентрација.

4. *Психофизичкото здравје* е многу битен фактор за добра концентрација. Имено, уреден живот и здрави нерви се предуслов за добра концентрација.
5. Ослободеност од негативни емоции. Загриженоста, стравот, стресот, анксиозноста, влијаат врз спонтаната концентрација. Честопати се случува во текот на работата да се деконцентрираме заради некоја вознемирувачка мисла. Препорачливо е таквите мисли да се меморираат според синцирестата и сврзувачката техника, во моментите на работа да се отргнат, а да се сетиме и на нив да им обрнеме внимание откако ќе ја завршиме работата. Различните проблеми треба да се решаваат на соодветен начин, затоа што можат да предизвикаат целосно оневозможување на натамошната работа.

Многу е важно да се биде вреден и добар работник, но уште поважно е да се биде спретен работник, кој ќе умее ефикасно да си ја организира својата работа во расположливото време. Незавршената работа е секогаш неуспешна работа.

Долгорочната концентрација подразбира негување на идеите за поставената цел, како доминантна мисла и подредување на сите останати мисли и желби кон целта кон која што се тежнее. По таков начин, огромната енергија на концентрираните и во еден правец насочени мисли, чувства и севкупниот психички потенцијал придонесуваат за успешно совладување на поставените задачи.

9.17. Техники на повторување

Без повторување нема трајно памтење. Систематското повторување претставува неопходен услов за добро памтење и знаење.

Во нашата свест и на површината на памтењето се наоѓа знаење кое често го употребуваме и кое ја чини основата на нашиот свесен психички живот. Тоа значи дека, оној дел од нашето знаење што не го употребуваме, на кој не му посветуваме внимание, тоне во потсвеста, во длабочината на нашето памтење. Ако со дел од нашето знаење ја изгубиме асоцијацијата, тогаш многу малку е веројатно дека ќе можеме повторно да го користиме. Треба да се има предвид и фактот дека, теоретски, сè уште не е докажано дека нешто може целосно да се заборави.

Пожелно е, тој дел од нашето знаење што не се користи многу често да се подложи на повторен процес на памтење, така што ќе се поврзе со веќе добро усвоеното знаење. Ќе стане трајно само под услов често да се повикува во свеста, т.е. да се повторува.

Повторувањето како техника е двојно корисна и неопходна за нашето памтење и учење. Имено, повторувањето што го правиме уште во текот на запамтувањето, ни овозможува побрзо и полесно да памтиме. Повторувањето пак, што го правиме подоцна, по ивршеното запамтување, придонесува за наученото трајно да го утврдиме во нашето памтење.

Повторувањето во текот на запамтувањето е неопходно. Тогаш, повторувањето се јавува како одлична и неопходна техника на памтење, зашто успехот на запамтувањето не зависи само од осмислувањето и асоцирањето туку и од правилното повторување.

Најчесто се случува тешко да се памти, а брзо да се заборави. Тоа е така затоа што материјалот не се повторува. Ако некое градиво само го слушаме или читаме, ние го памтиме пасивно, реагираме пасивно. По пат на експеримент е докажано дека, ако само еднаш гласно и со свои зборови повториме некое градиво што сме го слушале или прочитале, тогаш памтењето може и двојно да се зголеми.

Сепак, успехот во запамтувањето не зависи само од бројот на повторувањата туку најмногу од правилната организација и спроведување на повторувањето.

1. *Поставување задачи при секое повторување.* Оваа постапка е мошне важна, затоа што секое повторување треба да има своја цел и задача. Првото читање или слушање и повторувањето непосредно после тоа, имаат за цел воопштено запознавање со материјалот. Секое натамошно читање и повторување пак, има за цел: согледување на главните мисли, согледување на смислата на одделни логички целини, пронаоѓање на причинско-последичните врски меѓу логичките целини.
2. *Секое повторување се врши на различен начин, за да се избегне опасноста од еднообразност и монотонија.* Тоа подразбира дека треба да се менува начинот на повторување, аспектите од кои се врши повторувањето, потоа и разновидност во пристапот кон одредени задачи за материјалот, како и разнообразност по однос на облиците на примена на научениот материјал во практиката.

3. *Повторувањето како контрола на точноста на запамтениот материјал* е незаменлива постапка. Впрочем, само со репродукција на материјалот можеме да утврдиме колку и како сме го запамтале, за да можеме, ако е потребно, на време да го коригираме. А еднаш погрешно наученото, тешко се коригира.

Повторувањето после запамтувањето е услов за одржување на знаењето. Повторувањето како техника е подеднакво важно и во процесот на памтење, но и после запамтувањето на некој материјал. После усвојувањето (=запамтувањето) на некој материјал, потребно е:

а) *Правовремено да се обнови материјалот*, зашто со тоа ќе се спаси од забораване. Имено, забораването е најинтензивно во првите три до пет дена, веднаш по запамтувањето.

б) *Ако повторувањето е временски добро распоредено, ќе биде многу поефективно*. На памтењето му штети исфорсирано повторување, а од голема полза за памтењето е правилно распореденото повторување на подолг рок. Еден материјал подобро би се запамтил ако се повтори еднаш во пет дена, отколку петпати во еден ден. Освен тоа, треба да се повторува почесто и по малку. Откако еден материјал ќе се запамти, на почетокот треба почесто да се повторува, а откако ќе се зацврсти во памтењето, интервалите за повторување секој може и треба индивидуално да ги одреди.

в) По однос на дилемата-*дали да се повторува целината или по делови?*-одговорот е дека треба да се применува комбинирана техника. Тоа подразбира дека најнапред треба да се прочита материјалот во целост, да се стекне општ увид во него, а потоа да се учи и повторува потемелно, по делови. Најпосле, материјалот треба да се повтори во целост.

г) Дали да се повторува со или без книга? Секогаш треба да се повторува без книга или некаква друга помош, затоа што тогаш пасивното повторување се заменува со активно. Со таквото повторување може да се види кои места не ги знаеме, за при следното повторување да се концентрираме на нив.

Според тоа, при запамтувањето на материјалот не треба да се потпираме само на сфаќањето и разбирањето и врз таа основа да заклучиме дека го знаеме материјалот. Мерило дека нешто сме научиле е-повторувањето.

9.17.1. Ефикасна примена на техниките на повторување

-Читањето без повторување е само пасивно учење. Активното учење и запамтувањето подразбираат читање со повторување;

-Со повторувањето ја постигнуваме крајната цел во памтењето и учењето-точна репродукција на запамтениот материјал;

-Неопходна функција на повторувањето е т.н. „дотерување“ и конечно вообличување со наши зборови. Тоа не е можно во почетната фаза во процесот на памтење. Ваквата постапка е во прилог на нашето критичко мислење.

-Со обновување за запамтениот и научениот материјал всушност не треба никогаш да се престане, затоа што тогаш тоа потонува во потсвеста и не е податно за практична употреба. Знаењето треба постојано да се освежува.

9.17.2. Полезните ефекти на реминисценцијата

Реминисценцијата или повратното сеќавање претставува особина на умот и памтењето, според која, после еден час, а најмногу еден ден по престанувањето со учење, да можеме да повториме поголем дел од градивото отколку што сме биле во состојба да репродуцираме непосредно после памтењето и учесњето.

Реминисценцијата, или како што уште ја нарекуваат Балардов ефект (според докторот Филип Балард) може да се спореди со инерцијата во материјалниот свет: иако сме престанале со памтењето и повторувањето, умот продолжува да работи и тогаш кога работиме сосем различна работа.

Психолошки, односно од медицински аспект, за таквата „дополнителна работа“, на запамтеното му треба околу еден час после престанувањето со памтење, после што подготвено ни го става на располагање ефектот на реминисценцијата. Токму кога ќе настапи овој корисен ефект, треба да се почне со репродукција. По таков начин се постигнуваат поголеми резултати при памтењето во споредба со првото повторување, непосредно по учењето.

9.17.3. Повторувањето и систематското памтење

За повторување на материјалот запамтен по пат на техниките на систематско памтење и учење секако дека не е потребно многу време. Но, тоа не значи дека нашите асоцијации не треба исто така систематски да се обновуваат и проверуваат, според техниките на повторување.

Сите наши знаења и способности зависат од нивното постојано користење и примена, односно од нивното освежување и обновување. Според тоа, и запамтеното треба постојано да се повторува.

Помошни инструменти во повторувањето се: *дневник на повторување* и *картотека на знаење*.

Во почетната фаза, додека не ја стекнеме потребната рутина и не ги одредиме личните интервали на повторување, корисна техника е т.н. дневник на повторување. Тој претставува мала евиденција во која се бележат следниве податоци: 1. Редниот број на запамтениот материјал; 2. Називот на запамтениот материјал; 3. Датумот на памтење; 4. Датумот на првото повторување; 5. Датумот кога треба да се изврши второто, третото и четвртото повторување; 6. Наши забелешки.

Дневникот на повторување дозволува да не се испушти ниту еден дел од новото знаење, а исто така и да не се случи еден ист материјал да се повторува секогаш од почеток, туку секој дел од новото знаење да биде систематски и оптимално повторен. Најважно е:

- Првото повторување да се направи истиот ден кога и запамтувањето;

- Второто повторување следниот ден, најдобро пред спиење, затоа што тогаш се спречува ретроактивната инхибиција за околу петпати;

- Третото повторување треба да се направи следната седмица.

- Секое следно повторување треба да се направи за период два до трипати подолг по однос на последното повторување.

Сепак, секој може да си направи индивидуална динамика при повторувањето.

Картотеката на знаење претставува извонредно помошно средство за обновување и контрола на памтењето. За добро да памтиме, треба внимателно да запишуваме. Имено, многу информации и податоци попрактично е да не се памтат, туку да бидат средени и лесно достапни во писмена форма. Поголем број информации може ефикасно да се совладаат со диференцијално користење и добра

комбинација на три фактора: природно памтење, систематско памтење и систематско бележење.

За она за што ќе процениме дека треба секогаш да го имаме во готова форма во памтењето, треба да се направи добра, концизна и разбирлива белешка и да се подготви, така што секогаш ќе може брзо и лесно да се најде кога ќе затреба. Оваа техника е полезна за забележување на резултати и заклучоци од читањето, некои идеи, корисни и интересни впечатоци. Белешките треба да се прават според поглавја, мисловни и логички целини.

Филтерот за забелешки е едноставно и ефикасно средство за надминување на ризикот за чување лоши, непотполни, опширни или непотребни белешки. Филтерот за забелешки може да биде некоја папка (макар и електронска), каде што најнапред ќе се ставаат сите белешки, а по некое време, кога ќе треба да се сместуваат во картотека, да се прегледаат низ филтерот уште еднаш. Откако ќе помине извесно време по забележувањето на некоја информација, секој еден има можност пореално да ја оцени вредноста на некои белешки пред нивното сместување во картотеката или пак, пред целосно да ги отфрли.

Освен белешки, во картотеката може да се чуваат и вредни статии од весници или фотокопии од страници на книги. И тие податоци треба да се обработат, да се изделат листовите, да се подвлечат важните места и сл. Иако ова можеби се чини застарен начин на чување податоци, искуството на многумина покажува дека е многу ефикасен. Инаку денес, сето ова може да се направи во електронска форма, под услов и некои книги да егзистираат во електронска верзија.

9.17.4. Конструкција на картотека на знаење

Сите вредни белешки, обработените статии, страници од разни публикации, идеи и размислувања, за кои после „филтрирањето“ се проценило дека имаат трајна вредност, треба да се сместат во т.н. картотека на знаењето. Материјалот се селектира по области, во одделни папки, за секогаш да ни биде на располагање.

9.17.5. Користење на картотеката на знаење

Со користењето на картотеката на знаење треба да се почне веднаш, по нејзиното пополнување. Пожелно е еднаш седмично да се посвети внимание на картотеката. Тоа би требало да се направи по таков начин што, ќе се земе првиот лист или картичка, односно ќе се отвори првиот документ од една електронска папка, ќе се прочита и ќе § се дозволи на меморијата, односно свеста да се потсети на целиот комплекс знаења.

Кога од поодмината временска дистанца ќе му се пристапи на некој материјал, тогаш тој може и критички да се набљудува, да се коригира, а она што сметаме дека е непотребно, да се отстрани. По таков начин, со тек на време ќе добиеме богат, добро структуриран и прочистен материјал.*

Предности кои се стекнуваат со водењето и користењето на картотеката на знаењето се:

- Активирање на целокупното наше знаење, со што во целост се става на располагање на нашите творечки сили;

- Во голема мера се олеснува памтењето на новото и обновување на старото знаење и нивното заемно поврзување;

- Автоматски се стекнува сопствено и самостојно мислење за одделни прашања, што е пак предуслов за развој на критичко мислење;

- Во функција е на нашето трајно знаење, затоа што сè што ќе стекнеме по умствен пат, секогаш ќе ни стои на располагање;

- Постојано го прочистуваме и одбираме своето севкупно знаење и памтење, кое ни е секогаш на располагање;

- Со тек на време, картотеката станува автоматски индикатор на нашите вистински желби и најдлабоки интереси, а едновременно и на нашите творечки способности;

- Специјализираната картотека овозможува максимално ангажирање на сите наши умствени сили и способности во една одбрана област;

* Практиката покажува дека, низ своето работно искуство луѓето ги усвојуваат знаењата и вештините и без да користат ваков тип картотека на знаење. Сепак, применувањето на оваа техника на учење и стекнување трајно знаење е мошне препорачлива за личностите коишто се занимаваат со интелектуална работа, а како полезна се покажала во областите на образованието, информатичката технологија, телекомуникациите и сл.

-Се поттикнува развитокот на многу карактерни особини: систематичноста, аналитичноста, моќта за памтење и реално заклучување.

Со користењето на картотеката на ваков начин, се отвора можност за постигнување на мошне важни и корисни цели, се зголемува знаењето и памтењето и се поттикнува развитокот на умствените сили и творечките способности.

9.18. Техники на забораване-услов за добро памтење и учење

„Да се има добро памтење е голема дарба, но да се умее да се заборави, честопати е поголема привилегија,„-Г.К. Лихтенберг

„Секавањата го разубавуваат животот, но само забораването го чини поднослив“-Оноре де Балзак

Една доминантна мисла во свеста, која што цела ја исполнува со својата содржина, може да ги потисне или репресира другите мисли. Ако некому му поставиме прашање за тоа, дали може да се сети на содржината на последните 5-6 епизоди од омилената серија што секојдневно ја гледа, можеме да бидеме сигурни дека ќе одговори негативно, затоа што во такви услови дејствува т.н. ретроактивна инхибиција.

Ретроактивната инхибиција претставува повратно кочење или потиснување (=репресија) на претходното знаење. Тоа е една од главните и најважни алки во процесот на забораване.

Ретроактивната инхибиција има деструктивно дејство врз памтењето и знаењето по таков начин што, се потиснуваат или закочуваат претходните знаења и впечатоци, заради пребрзото натрупување или смена на новите впечатоци и знаења. Имено, веќе примените впечатоци, заради пребрзото надоаѓање на новите, „немаат време“ да се поврзат со претходните знаења, така што редовно се инхибираат (=се кочат).

Памтењето и забораването се два заемно условени процеса, така што колку и да звучи парадоксално, без памтење нема забораване и обратно. Имено, благодарение на забораването, во нашата свест постојано се ослободува нов простор за нови знаења. Без забораването, нашето знаење би било статично, скаменето и нединамично по однос на прилагодување на потребите на човековата психичка и физичка личност. Благодарение на забораването, ние имаме можност постојано да го „ажурираме“ своето знаење, да го збогатуваме и прошируваме со нови сознанија, а застарените, надминатите и непотребни знаења да ги отфрлиме, за по таков начин да создадеме простор за нови знаења.

Според научни истражувања, ретроактивната инхибиција може да го поттикне заборавата од 50% до 75%, а неа најмногу ја намалува спиењето. Затоа се смета дека е најдобро да се учи пред спиење, а другиот ден наутро, знаењето веднаш да се репродуцира. Освен спиењето, ретроактивната инхибиција ја намалуваат и некои забавни активности: спорт, музика или друг вид рекреација.

9.18.1. Техники за намалување на ретроактивната инхибиција

Освен техниките за трајно и сигурно памтење и учење, за намалување на деструктивното дејство на ретроактивната инхибиција треба да се применуваат следните техники:

1. Да се памтат и учат најименично градива чији содржини нема да бидат слични. Сличните градива се потиснуваат едно со друго;
2. Задолжително да се практикуваат временски паузи не само меѓу две последователни памтења туку и во текот на памтењето, меѓу одделни логички целини;
3. Да се применува докажаната законитост дека спиењето најмногу, а потоа и спортот и физичката рекреација го намалуваат дејствувањето на ретроактивната инхибиција. После спиење, наутро, градивото треба веднаш да се повтори;
4. Секогаш треба да се памти според техниките на систематско памтење, осмислено и асоцијативно-логички. Инхибицијата поволно дејствува врз материјалот што е запаметен механички;
5. Да не се преминува на памтење на нов материјал сè додека стариот не е целосно совладан.

Проактивната инхибиција е уште една алка во процесот на забораване. Механизмот на нејзиното дејствување почива на претходно запаметениот и усвоен материјал, кој го попречува запамтувањето на новиот материјал и влијае на неговото забрзано забораване, особено ако двата материјала се од иста или слична област.

Проактивната инхибиција е еден вид реакција на старото, веќе вкоренето знаење по однос на сè уште недоволно усвоениот нов материјал.

За намалување на дејството на проактивната инхибиција се препорачува, секогаш да сме отворени и позитивно настроени по однос на новиот материјал, т.е. да немаме отпор спрема новото знаење.

9.18.2. Од што зависи забораването и што влијае на него?

Памтењето претставува единствен и неделив процес составен од неколку компоненти меѓу кои и забораването. Забораването во процесот на памтењето може да има и позитивна и негативна улога. Забораването особено зависи од тоа колку добро е запамтен некој материјал и од способноста за негова репродукција. Логично и природно е, она што е подобро запамтено и потешко да се заборави.

Посебни фактори кои можат многу да влијаат на забораването се:

1. *Видот на материјалот.* Од видот на материјалот што се памти зависи и брзината на забораването. Најбрзо се забирава бессмислениот, неосмислениот и механички запамтениот материјал. Најбавно се забирава материјалот што е запамтен според техниките на систематско памтење.

2. *Техниката на памтење,* исто така, многу влијае на обемот и брзината на забораването. Механички запамтениот материјал најбрзо се забирава. Материјалот пак, запамтен според осмислено-логичкото и систематско памтење, најбавно се забирава. Систематското памтење со техниките на асоцијативно-логичко памтење е погодно за памтење на формули, називи, странски зборови, броеви, историски датуми и сл.

3. *Знаењата што редовно се применуваат,* бавно или речиси воопшто не се забираваат. Тоа е така, затоа што со подолга практика се стекнува потребната рутина и се доаѓа до позитивниот ефект на „пренаученост“ (=overlearning), како и до постојано повторување и одржување на запамтеното знаење.

9.18.3. Зошто забораваме?

Основната причина за тоа зошто забораваме, лежи во основната функција на памтењето-тоа да му служи на човекот, за успешно да може да се прилагоди кон својата животна средина. Токму затоа што забораваме, ние можеме да го обновуваме нашето знаење и да се ослободуваме од непотребните нешта што сме ги запаметиле.

Според тоа, она што постојано ни е потребно, она што постојано го користиме, тоа не можеме да го забораваме. Најлесно го забораваме она што не ни е потребно, што е застарено и надминато. Впрочем, нашиот мозок врши успешна селекција на она што ни е потребно, за да создаде услови за нови и потребни знаења.

Посебни околности во кои се одвива заборавањето се:

а) *Проблемот, честопати, не е во заборавањето туку во пречките кои го оневозможуваат сеќавањето.* Засведочен е случај за една девојка, која во состојба на хипноза почнала да зборува еврејски. Подоцна се утврдило дека, извесно време служела кај некој еврејски научник, кој имал обичај на глас да чита еврејски текстови. Девојката, која што сосем случајно и попатно го слушала тоа, целосно го запаметила. Биле потребни посебни услови за да се предизвика сеќавањето и репродукцијата на овој несвесно запаметен материјал.

Преовладува мислењето дека, привидно заборавените нешта и доживувања можат да се репродуцираат во некои посебни состојби: сон, транс, сомнабулизам, хипноза и психоанализа. Овие докази ја потврдуваат феноменалната моќ на памтењето, но од становиште на практиката, не смеат да бидат основа на тврдењето дека-еднаш запаметеното, никогаш не се заборава. Современиот човек е преоптоварен со различни впечатоци и податоци, што неизбежно предизвикува ретроактивна инхибиција. Затоа, потребно е да се одбегнуваат тривијалните и неважни нешта и да се концентрираме кон важни и потребни податоци, кои пак треба организирано и систематски да се памтат.

б) *Заборавањето настанува и заради т.н. ефект на Заигарник, што настанува како резултат на успешно завршување на некоја обврска или работа.* Имено, германскиот психолог Блума Заигарник (1901-1988), која што го испитувала феноменот на заборавањето, утврдила дека, неизвршените работи и неисполнетите обврски остануваат во сеќавањето сè додека не се довршат. Откако ќе се завршат, после тоа многу брзо се забораваат.

в) *Заборавањето настанува и заради повреда на мозокот и од различни други физиолошки причини.* Овој феномен што бил забележан уште од најрани времиња и денес не е расветлен до крај. Така на пример, има случаи на сериозна повреда на мозокот, која предизвикала само минлива амнезија (=губење на памтењето), непосредно после операција.

Амнезијата, која во повеќето случаи е делумна, може да биде предизвикана од разни заболувања, труење со гасови, алкохолизам, епилепсија, менингитис, различни полови заболувања и сл. Амнезијата се случува затоа што доаѓа до изумирање на извесен број мозочни нервни ќелии. Исто така, познато е дека, само неколку минути застој на крвотокот во мозокот, може да предизвика целосно помрачување на умот.

9.18.4. Брзината на заборавањето

Примерот со хипнотизираната девојка која што зборувала еврејски претставува своевидна потврда на ставот дека-она што човекот еднаш го запамтил, никогаш нема да го заборави.

Практиката пак, покажува дека може да стане збор за *трајно или целосно и делумно или привремено заборавање.*

Делумното заборавање е редовна појава и настанува веднаш после запамтувањето. Ако запамтеното не се обновува систематски, веќе за една до две седмици може да се заборави 50-60% од материјалот.

Колку од материјалот е заборавен, може да се утврди преку т.н. *техника на заштеда*. Според неа, при повторувањето на еднаш веќе усвоениот материјал, се забележува колку време се заштедува за разлика од првото читање. Секое наредно повторување, ќе бара помалку време, односно се заштедува повеќе време.

Германскиот психолог Херман Ебингаус (1850-1909), за првпат, по пат на експеримент го проучувал заборавањето и дошол до следниов заклучок:

-Заборавањето почнува веднаш после памтењето и најсилно е непосредно после памтењето, во првите два дена и првата седмица. На крајот од првата седмица, стекнатото знаење се стабилизира, а потоа има поблага интенција на опаѓање. Ако запамтениот материјал се повтори во текот на првата седмица, тогаш во голема мера се обезбедува од брзо заборавање.

-Брзината на заборувањето, според истражувањата на овој психолог зависи и од видот на материјалот, од техниките на памтење и од многу други фактори.

Материјалот што е осмислен и запаметен според техниките на систематско памтење, не се заборава толку брзо. Оттука, единствен „лек“ против заборувањето е што поефикасно памтење со техниките на систематско памтење и систематско обновување на запаметениот материјал.

10. ТЕХНИКИ НА ГОВОРНО ИЗРАЗУВАЊЕ³⁴

10.1. Што е говорење, а што зборување?

Јазикот претставува збир од јазични средства (гласови, зборови, наставки за образување именски зборови и глаголски форми). Освен тоа, јазикот претставува и одреден систем од фонетски, морфолошки и синтаксички законитости во врска со употребата на тие средства. Во јазикот спаѓа и реченичниот слој на јазичниот состав.

Јазичните средства уште се нарекуваат и јазичен инвентар или јазична супстанција. Системот од законитости пак, врз основа на кои се употребуваат тие јазични средства се нарекува граматика.

Јазикот се состои од ограничен број јазичен инвентар и граматички правила, врз основа на кои може да се произведе неограничен број реченици. Јазикот си има свој потенцијал што е заеднички, затоа што во одредена мера го носат сите членови на еден јазичен колектив. Секој одделен член од тој колектив пак, во одредена говорна ситуација искористува само некои јазични средства за изразување на своите мисли, чувства, потреби. Тоа што ќе настане во тој одреден случај, тој остварен јазик се нарекува

³⁴ Структурата на поглавјето за техниките на говорно изразување најмногу се потпира на концептот на Димитар Пандев во книгата „Говорење и пишување“. Местата каде што буквално ќе се пренесуваат извадоци од таа книга, ќе бидат означени во посебни фусноти. Види: Димитар Пандев: *Говорење*, во *Говорење и пишување*, Просветно дело, Скопје, 2004 год. стр.5-90

говор. Според тоа, говорот претставува реализација на јазикот, јазик во акција. Говорот не настанува посебно, надвор од јазикот, туку тоа е оживеан јазик.

Јазикот и говорот се наоѓаат во заемен однос. Јазикот со формира врз основа на говорењето и се остварува во говорењето. Јазикот е и основа и продукт на говорот. Меѓу едниот и другиот нема противречности.³⁵

Говорењето, за разлика од говорот, односно јазикот, претставува вештина заснована на човековата способност за општење со помош на јазикот.

Зборувањето пак, претставува сложен процес во кој се вклучени повеќе фактори од различна природа: психички, физиолошки, физички, потоа и општествени, културни и сл. Сите овие фактори го условуваат зборувањето и го врзуваат за времето и просторот, што значи дека, она што човекот го зборува во дадена ситуација, не може да го повтори уште еднаш, на ист начин, во некое друго време и во друга ситуација.

Неопходно е да се прави разлика меѓу зборување и говорење. Говорењето не се совпаѓа целосно со зборувањето и, според Пандев, тоа претставува „убаво зборување“. Зборувањето пак е „обично зборување“, т.е. ја подразбира нашата секојдневна, вообичаена и неформална говорна комуникација.

Говорењето, како убаво зборување се учи. Потреба е човек перманентно да стекнува знаења од повеќе области и да вежба говорење.³⁶

10.2. Акустички особености на говорењето

Интонација.³⁷ Интонацијата се однесува на акустичката (=звучната) вредност на говорењето, а во македонскиот јазик се остварува преку: менување на висината на основниот тон, на интензитетот (=силата), на темпото (=брзината) и на бојата на говорењето.

Висината на основниот тон подразбира дека тој може да варира меѓу високи и ниски тонови;

Силата подразбира слаба и јака гласност;

³⁵ Според: Milivoje Minović: *Jezik i govor*, vo: *Uvod u nauku o jeziku*, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Sarajevo, 1985 god. str. 24-27

³⁶ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 5

³⁷ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 29, 30

Брзината варира меѓу бавно и брзо говорење;
Бојата пак, варира меѓу безбоен и обоен изговор.

Интонацијата ги содржи сите елементи на изговорот што содржат значенска или изразна вредност. Овие вредности на изговорот доаѓаат до израз при извикувањето и прашувањето, така што во таа смисла се разликуваат извичната и прашалната интонација од исказната, која пак се одликува со нормална висина, сила и брзина.

Извичната интонација ја подразбира логичката и емотивната содржина на јазичните елементи, т.е. нашиот логичен и емотивен однос кон она за што сакаме да соопштиме. (Ти се чудам!, наспроти: Навистина ти се чудам!-првиот исказ има логичен, а вториот емотивен однос спрема соопштувањето)

Прашалната интонација се употребува за логичко истакнување на определено прашање и за изразување чувство. (Зарем? Навистина?-првото прашање изразува изненадување, а второто чудење)

Интонацијата е придружно и дополнително средство за искажување на човековите мисли и чувства и игра важна улога во општењето со помош на јазикот. Имено, во зависност од интонацијата, една иста порака може да се сфати на различни начини.

Како акустична особеност на говорењето, интонацијата, како и акцентот остваруваат неколку комуникативни функции:

-*Емотивна*, која го има предвид однесувањето на зборуваачот и неговиот однос кон пораката, а кој може да биде: возбуда, досада, изненадување, резервираност;

-*Граматичка*, кога зборуваачот граматички го осмислува изговорот во реченицата, па таа може да биде: расказна, прашална, извична;

-*Соопштувачка*, кога зборуваачот ја истакнува главната порака во говорењето;

-*Текстуална*, кога зборуваачот врши расчленување на текстот на параграфи;

-*Психолошка*, кога зборуваачот му овозможува на примачот полесно да ја запомни пораката;

-*Претставувачка*, кога зборуваачот се претставува себеси преку говорењето. На пример, поп, професор, судија, итн.

Дикција.³⁸ Под дикција се подразбира правилниот изговор на гласовите, зборовите и речениците. Добрата дикција подразбира дека треба да бидат добро усвоени артикулациските и акустичките особености на секој глас одделно, на гласовите во гласовните низи (=зборовите), но и правилен акцент, соодветна интонација, ритам и брзина на говорењето. Дикцијата е добра ако, исто така, се внимава на паузите, ако говорникот има убав и пријатен глас и ако знае како да оствари контакт со публиката.

Основен услов за постигнување добра дикција е совладување на правоговорните норми.

Македонскиот говорник треба да има македонска дикција.

Дишење.³⁹ Дишењето е сложен процес на размена на гасови меѓу човековиот организам и надворешната средина, така што човекот вдишува кислород, а испушта јаглероден диоксид. Главен орган во процесот на дишење се белите дробови.

Дишењето е циклус од два дела: вдишување и издишување. Имено, кога човекот зборува, се скратува времето на вдишување, а се зголемува времето на издишување. Зборувањето како процес не бара многу воздух, така што доволно е да се земе воздух слободно, без особено напрегање. Ако вдишеме пресилно, ќе предизвикаме силен наплив од воздух на дишните патишта и ќе го нарушиме издишувањето. Притоа, нема да се создаде соодветна воздушна струја, потребна за изговор на гласовните низи. Според тоа, за правилен изговор поважно е издишувањето.

По правило, една реченица се изговора со едно издишување.

10.3. **Форми на говорно изразување**⁴⁰

Треба да се прави разлика меѓу:

-неформално и

-формално говорно изразување.

Неформално говорно изразување е секојдневното зборување.

Тоа нема траен карактер и се врзува за времето и местото во кое се одвива и зависи од повеќе фактори, и тоа: колку соговорниците се познаваат, колку често се среќаваат, потоа општењето може да зависи и од присуството на трети лица и сл.

³⁸ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр.32

³⁹ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 37

⁴⁰ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр.64, 65

Неформалното говорно изразување се практикува во комуникацијата меѓу две блиски лица во наједноставни околности: меѓу брат и сестра, меѓу маж и жена, меѓу родител и дете, меѓу две другарки. Присуството на трето лице, кое се нарекува сведок на зборувањето, по правило ја усложнува говорната ситуација. Инаку, неформалното говорно изразување не ги опфаќа ситуациите на емотивно (=афективно) зборување, како на пример, караница меѓу две блиски лица, неочекувана средба меѓу двајца на неочекувано место и во неочекувани околности и сл.

Неформалното говорно изразување е спонтано говорење, во кое соговорниците слободно разменуваат соопштенија и мислења, поставуваат прашања и даваат одговори, искажуваат жалби и наредби, покажуваат љубопитство, зборуваат отворено за сопствените погледи и ставови, отворено се восхитуваат, итн. Притоа, тие не го кријат она што сакаат да го кажат, така што таквото општење се нарекува и неприкриено зборување.

Кога пак нешто се прикрива, или кога не ја чувствуваме вообичаената блискост со соговорникот, тогаш спонтаноста исчезнува и од неформално говорно изразување по автоматизам преминуваме кон формално говорно изразување.

Формалното говорно изразување е смислено и подготвено говорење. Тоа се одликува со јасно искажана и логички оформена мисла и со јасен, чист и правилен изговор

Формалното говорно изразување е јавно говорење и опфаќа широк круг говорни ситуации, од формално говорење меѓу две блиски лица, без или во присуство на трето лице, до различни форми на деловна и масовна комуникација.

Формалното говорно изразување се остварува преку повеќе реторички форми.

10.4. Реторички форми на говорно изразување⁴¹

Обраќање. За да има говорење и изразување, треба најнапред да се воспостави почеток на комуникацијата. Тоа значи дека, за да отпочне општењето потребно е да се воспостави контакт меѓу учесниците.

⁴¹ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 66, 67

Воспоставувањето контакт е сложена комуникациска вештина, во чие остварување се вклучени низа невербални и вербални пораки, со кои зборуваачот го привлекува вниманието на слушателот или публиката и ја придобива нивната наклонетост.

Основно невербално средство за започнување комуникација е погледот. Вообичаено е, кога две лица ќе воспостават контакт со погледот, по неколку секунди да започнат вербална комуникација. Со помош на погледот, започнува комуникацијата лице в лице.

Основно вербално средство за воспоставување вербална комуникација е обраќањето.

Обраќањето претставува функционална употреба на определени јазични средства за воспоставување јазичен контакт. Обраќањето се врши со помош на именски и заменски форми на обраќање: На пример: Еј, ти! Маја! Лилјана! Ана!

Обраќањето е карактеристично и за неформалното и за формалното говорно изразување.

10.5. Форми на етикетирање⁴²

Формите на етикетирање се комуникативни јазични единици со кои се определуваат меѓусебните односи на учесниците во општењето. Тие се составен дел од општествените и културните правила на говорењето, па и пошироко, на општественото однесување на луѓето во определена јазична и национална заедница.

Формите на етикетирање се стандардни јазични единици (=искази) кои се употребуваат во стандардизирани комуникативни ситуации.

Запознавање. Оваа ситуација претпоставува средба на лица што првпат се среќаваат. Овие средби можат да бидат случајни и неизбежни, на пример, во лифт и утврдени, како запознавањето во неофицијална средина (на забава, на гости, кај роднини или пријатели), или пак, во официјална средина (на јавни манифестации и сл.). Запознавањето може да се случи преку заемно претставување на учесниците во општењето.

Претставување. Постојат повеќе типови комуникативни ситуации во кои се јавува потреба од претставување на едно лице

⁴² Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 69, 70

пред друго/други. Станува збор за широк круг претставувања, почнувајќи од себепретставување на зборуваачот пред други лица во различни околности, па претставување на трето лице или претставување од трето лице, итн.

Поздравување. Поздравувањето опфаќа широк круг активности во различни говорни ситуации: кимнување со глава, ракување, бакнување, итн.

Искажување молба, благодарност, извинување. Овие форми се во тесна врска со комуникативните потреби и намери на испраќачот во различни општествени ситуации.

Според карактеристиките на формите на етикетирање, може да се констатира дека, етикецијата е во тесна врска со остварувањето контакт меѓу членовите на определени општествени групи, како и со стемежот за одржување контакт во социјалното опкружување.

Употребата на овие форми со нагласена контактна функција честопати е проследена со невербални знаци (гестови, мимики) за воспоставување, одржување и прекинување на контактот.

Етикецијата е вештина на контактирање. Колку оваа вештина е значајна и присутна во нашиот секојдневен живот може да посведочи и фактот дека некои дијалози се целосно исполнети со етикетни формули, кои немаат некоја особена информативна вредност. Имено, кога комуницираме со блиските во семејството и пријателите, не треба многу да се трудиме околу содржината на она што ќе го кажеме, така што најчесто нашите реплики се сведени искази од типот: „Се јавив само за да те чујам“.

10.6. **Говор**⁴³

Под говор се подразбира текст јавно изложен, од определено лице, во говорена форма и пред публика.

За да се оствари говорот, потребни се неколку фактори:

-Концепција за говор. Се однесува на содржината и начинот на интерпретација. Концепцијата ја вклучува целта и темата на говорот, како и односот на говорникот кон темата. Темата пак, може да се претстави преку клучни зборови, кои ја подразбираат

⁴³ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 72-75

суштината на говорот. Говорникот треба да ја има предвид и публиката пред која ќе го држи говорот.

-Текст. Текстот за говорот треба да биде однапред подготвен (во усна или пишувана форма), со прецизна намена, точно определена тема, јасно изложена содржина и утврдена структура.

-Место (=простор). Местото треба да биде соодветно на намената и да ѝ одговара на публиката.

-Времето на одржување на говорот, секако дека треба да ѝ одговара на публиката.

-Говорник;

-Држење на говорот (=јавен настап);

-Публика.

10.6.1. Содржина на говорот

Содржината на текстот на говорот, по правило, претставува организирана целина составена од основни и дополнителни делови.

Основни делови на текстот на говорот се: вовед, содржина (=изложување на темата) и заклучок.

Дополнителни делови на текстот на говорот се: образложување на темата, докажување на темата, ретроспекција (=потсетување, враќање наназад), перспекција (=предвидување), примери и поента (=истакнување).

10.6.2. Основни делови на текстот на говорот

Секој говор треба задолжително да има вовед, содржина и заклучок.

Воведот, како дел од текстот на говорот претставува отворање на говорот и обично се состои од реторички форми на обраќање и етикетање (на пример: Почитувани, Ви се обраќам во името на...). Во поширока смисла, воведот вклучува и други, пред сè невербални елементи за остварување контакт меѓу говорникот и публиката (на пример, погледот или насмевката).

Содржината се состои од изложување на темата на говорот.

Заклучокот пак, ја подразбира целта на говорот.

Многу е важно како, по каков начин говорникот ќе ги вметне дополнителните делови на текстот на говорот, за тие, заедно со

основните, да претставуваат една целина. Затоа тој, говорникот, треба да води сметка за т.н. *основни особености на говорот*. Тие се:

-*Интеграција на текстот на говорот*, која претставува составување на основните делови на текстот и вклопување на дополнителните во основната структура на текстот (=текстот треба да претставува интегрална целина од основните и дополнителните делови);

-*Кохезија на текстот на говорот*, која подразбира остварување врска меѓу деловите, овозможување последователност и заемна зависност на одделните делови на текстот, основни и дополнителни.

Низ говорот задолжително треба да се проследува и одржува една општа мисла, од почетокот до крајот. Тоа се остварува со повторување на основната идеја, како и со често повторуваните клучни зборови.

Еден од битните белези на говорничката вештина е, говорникот да ја развива темата и да ја надополнува со соодветни, па и различни примери, па дури и да вклучува паралелни теми, кои ќе бидат компатибилни со основната идеја и темата на говорот.

Оттука, еден од основните услови за добар текст на говорот е една мисла, за публиката да може да го разбере говорот.

10.6.3. Дополнителни делови на текстот на говорот

Ретроспекцијата, како дополнителен дел на текстот на говорот подразбира навараќање на претходни информации. Проспекцијата пак, се однесува на укажувањето на следни информации.

За говорникот да може да управува со дополнителните делови на текстот на говорот, тој треба да е исклучиво вешт, зашто не смее да дозволи, со примената на овие делови заедно со основните делови на текстот, да ја пренасочи основната порака на текстот во друг правец. Кога ги практикува ретроспекцијата и проспекцијата, говорникот исто така, треба да внимава да го „држи“ будно вниманието на публиката.

10.6.4. Реторички особености на говорот

Основни реторички особености на говорот се оперативност и стратегија.

Оперативноста на говорот претставува план на говорот и се однесува на реторичките делови пред одржувањето на говорот. Планот ја подразбира подготовката за говор и тоа: избор на тема, начин на изложување на говорот, распоредување на материјалите предвидени за говор по составни делови, како и усогласување на говорот со предвиденото и потребното времетраење на говорот. Во таа смисла, доаѓа до израз едно од најстарите реторички правила кое секогаш се потврдува во практиката на јавниот настап: времетраењето на подготвувањето за говор е обратнопропорционално со времето на држење на говорот.

Стратегијата на говорот е составен дел на планот на говорот и се однесува на начините за остварување комуникација со публиката. Она што говорничката практика секогаш одново и одново го потврдува е сознанието дека, говорот им е сфатлив на слушателите само и само ако говорникот и самиот се разбира и има комплетен увид во она што го говори. Стратегијата на говорот, исто така, ги подразбира и моралните особености на говорникот. Тоа значи дека, тој треба да биде: пристоеен, внимателен, искрен, скром, добронамерен, да има цврст карактер и да располага со оптимален степен на самодоверба. Односот со публиката треба да биде коректен. Говорникот треба да има и добар, пријатен глас и добра дикција, да верува во она што го говори, за да може и слушателите да ги убеди во тоа. Говорникот треба постојано да води сметка за публиката, по таков начин што ќе се труди да ги задоволи нејзините желби и барања, но притоа секогаш да внимава тоа да биде соодветно на целите на неговиот говор.

10.7. Говорни комуникациски вештини

Раскажување.⁴⁴ Како говорно комуникациска вештина, раскажувањето претставува динамичен процес на предавање меѓусебно поврзани настани и состојби. Во раскажувањето, еден од

⁴⁴ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 78, 79

учесниците по устен пат ги остварува своите комуникативни потреби и намери преку целосно изложување на определен текст.

Раскажувањето, како говорна вештина, подразбира лице што раскажува (=раскажувач или наратор) и слушател/слушатели. За да се оствари раскажувањето треба да има слушатели и да се воспостави солидарност меѓу раскажувачот и слушателите. Тоа значи дека, раскажувачот треба да сака да раскажува, а слушателите да сакаат да слушаат.

Комуникативниот модел на раскажувањето изгледа вака:

-Испраќач (=раскажувач)

-Примач (=слушател/слушатели)

-Канал (=медиум, т.е. физички простор и воспоставена солидарност меѓу раскажувачот и слушателите)

-Код (=систем од знаци, т.е. заеднички јазик)

-Порака (=основна информација во раскажувањето)

-Содржина на пораката (=идеја на раскажувањето).

Наједноставниот комуникативен модел на раскажувањето гласи:

Некој му раскажува нешто некому.

Овој основен модел се засновува на статичен список од податоци, настани и личности, кои се поврзуваат во мрежа на односи, идеи и теми и се развива динамичен модел по пат на прогресија и на функционална интерпретација од слушателите. Раскажувањето може да биде функционално прекинувано од слушателите, со прашални реплики од типот: -Што се случи потоа? -Како се случи тоа?, итн.

Раскажувањето претставува изложување настани во нивното природно, хронолошко случување. Раскажувањето треба да биде веродостојно, прегледно, уверливо и јасно, да биде интересно за слушателите и да го држи нивното внимание.

Треба да се прави разлика меѓу т.н. уметничко раскажување, кога раскажувачот на уметнички начин ги предава настаните. На пример, таква е наративот на Марко Цепенков во, од него запишаните македонски народни приказни и, т.н. стручно раскажување, кога раскажувачот раскажува од аспект на својата специјалност. Стручно е на пример, раскажувањето на лекарите или пак, судското раскажување, кое бара особена вештина во изложувањето на настаните, со цел да го убеди судот во својата вистина.

Монолог.⁴⁵ Монологот е говорена форма што се засновува на мисловните процеси на зборуваачот. Монологот претставува разговор со себеси, упатен до други лица. Во неформалното говорно изразување се применува како раскажување на видени и доживевани настани пред блиски и познати лица, додека пак, во формалното говорно изразување се практикува како форма на лично искажување на предавање, при поднесување извештај и сл.

Монологот има лесна раскажувачка структура што подразбира почеток, средина и крај. Монологот има и една своевидна психолошка димензија, затоа што тој може да се третира и како гласно размислување. Ваквото поимење на монологот сепак не значи дека говорителот е свртен кон себеси, туку напротив, тој е интензивно насочен кон слушателите. Во таа смисла, монологот претставува средство за убедување преку себеискажување.

Реториката прави разлика меѓу т.н. убедлив и внатрешен монолог. Првиот има за цел да го убеди аудиториумот во нешто, а вториот е всушност литературна форма, кога, најчесто во драмските дела се претставуваат мислите на ликовите.

Дијалог.⁴⁶ Дијалогот е разговор меѓу две лица кои ги менуваат улогите во општењето. Дијалогот подразбира низа говорни дејства кои заемно се надоврзуваат: момент на зборување и момент на слушање, како и размена на мислења и смена на улогите на лицата во општењето.

Основни говорни дејства што заемно се надоврзуваат во дијалогот се:

- Поздравување и отпоздравување;
- Прашување и одговарање;
- Префрлување и оправдување;
- Предлагање и одбивање/прифаќање;
- Потврдување и одрекување, итн.

Составни делови на дијалогот се: преговор, контрола на соговорникот и убедување.

Дијалогот може да биде составен од само еден вид говорно дејство (на пример, прашување-одговарање во комуникативниот акт меѓу родител-дете, професор-студент и сл.) или пак, од повеќе видови говорни дејства, во говорни ситуации во кои учествуваат

⁴⁵ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 80

⁴⁶ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 81, 82

различни учесници (на пример, разни културни, уметнички, научни збиднувања, семинари, симпозиуми и сл.).

Дијалогот зависи и од времето и местото во кои се одвива, така што не е сеедно дали станува збор за официјална или неофицијална средба, потоа колку соговорниците се познаваат, како и од нивната подготвеност и желба за општење.

За да може да се случи дијалог, соговорниците треба да сакаат да соработуваат.

Инаку, во поширока смисла, дијалогот е основа на секој разговор.

Водењето дијалог е сложена комуникациска вештина која е составена од вештина на говорење и вештина на активно слушање, како и вештините на соодветно однесување во определена општествена ситуација, на употреба на соодветна гестикација и сл.

Оспособеноста на соговорниците во овие вештини претставува услов за успешна вербална комуникација.

Дебата.⁴⁷ Дебата претставува јавно изложување на прашања и проблеми од поширок општествен интерес. Дебата подразбира судир на различни, па дури и спротивставени погледи, сфаќања, мислења и тези по определени прашања и проблеми.

Постојат три вида дебата:

-*Расправа*, во која учесниците меѓусебно поставуваат, разгледуваат и претресуваат различни прашања и задачи од нивен заеднички интерес. Целта на расправата е да се изнајдат повеќе одговори и решенија за остварените прашања и да се насочи вниманието кон оние што се најсоодветни за решавање на проблемите.

-*Дискусијата*, како вид дебата се води на една иста тема за која постојат различни мислења меѓу учесниците.

-*Полемиката* е дебата на иста тема, по однос на која учесниците застануваат на две и тоа, спротивставени страни. Секоја од страните ги застапува и брани своите ставови, преку своевидна борба на зборови. Со други зборови, во полемиката, двете страни аргументирано ги спротивставуваат своите тези и антитези.

⁴⁷ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 84,85

Презентација.⁴⁸ Презентацијата е специфична говорена форма со нагласен информативен и пропаганден карактер. Презентацијата подразбира претставување на предмети, личности, книги, програми и сл., пред определена публика и со однапред поставена цел. Се остварува преку настап на определено лице-презентер или промотор пред публика. Презентерот, односно промоторот е добро подготвено и извежбано лице, кое има задача да ја води презентацијата и да го придобие вниманието на публиката. Затоа, тој треба да биде добар говорник, да има правилна дикција и способност да ја убеди публиката.

Како говорна техника, презентацијата се практикува во маркетингот (преку понуда на производите на пазарот), во издаваштвото (преку промоцијата на книги), во стопанството (преку претставување на програмите на компаниите и фирмите), во туризмот (преку претставување на туристичките места), во политиката (преку претставување на програмите на политичките партии) и др.

Кога нешто се презентира, презентерот, односно промоторот треба да води сметка за:

- Правилниот избор на зборови и реченици;
- Истакнување на битните податоци и нивно докажување;
- Употреба на конкретни споредби.

Оттука, секоја презентација треба однапред добро да се подготви, да има испланирано сценарио, кое е сработено тимски, со вклучување на специјалисти од различни области.

И презентерот не смее да биде случајна личност, ами тој треба да има соодетна обука, пред сè во вештините на говорењето.

Коментар.⁴⁹ Коментарот е говорена форма што содржи стручни забелешки за определен текст. Во поширока смисла, под коментар се подразбираат сите вербални реакции на различни општествени ситуации. Притоа, коментарот задолжително содржи став на говорникот за определен настан.

Според својот состав, коментарот може да биде кус, во вид на стручни забелешки за делови, па и зборови од текстот на говорот што се коментира. Коментарот може да биде и целосно осмислен

⁴⁸ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр.86,87

⁴⁹ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 87,88

говор врз основа на друг говор, односно коментар на дадена општествена ситуација.

Се разликуваат неколку видови коментари:

-*Граматички коментари*, кои содржат стручни забелешки за јазикот по однос на јазичната норма (изговорот на гласовите, зборовите, речениците и сл.);

-*Стилистички коментари*, кои содржат стручни забелешки за функционалната употреба на јазичните средства (на пример, дали се употреби соодветни зборови во говорот што се коментира);

-*Содржински коментари*, кои содржат стручни забелешки за содржината на говорот што се коментира, така што коментаторот особено обрнува внимание на информативноста на говорот.

Коментирањето е една од клучните особености на демократските општества.

Коментарот, освен во говорена, може да се јави и во пишувана форма, како новинарски извештај во печатените медиуми.

Рецитирање.⁵⁰ Под рецитирање, како говорна вештина се подразбира уметничко говорење на литературен текст. Рецитирањето претставува природен, сугестивен и осмислен начин на уметничко говорење, кога говорникот, поточно рецитаторот, треба особено внимание да посвети на дикцијата, интонацијата, на силата и бојата на гласот, како и на придружната гестикулација.

11. ТЕХНИКИ НА ПИСМЕНО ИЗРАЗУВАЊЕ⁵¹

11.1. Вовед во вештините на пишувањето⁵²

Пишувањето е вештина што се засновува на човековата способност за општење со помош на знаците на писмото. Пишувањето е тесно поврзано со говорењето.

⁵⁰ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 89

⁵¹ Според концептот на Димитар Пандев. Види: Димитар Пандев, *Говорење и пишување, Просветно дело*, Скопје, 2004 год., стр. 91-154

⁵² Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 91,92

Со пишувањето луѓето општат посредно, а со говорењето непосредно. Пишувањето како вештина подразбира пишувач (=испраќач на пораката во писмена форма) и читач или читачка публика (=примач на писмената порака).

Пишувањето, како второстепена форма на општење се остварува преку писмото. Под писмо се подразбира визуелен начин на претставување на говорот и средство за општење на поголема далечина во просторот и времето.

11.2. Техника на составување пишуван текст⁵³

Основен услов за да се совлада техниката на составување пишуван текст е да знаме да пишуваме и да се служиме со средствата и материјалите за пишување.

Под текст се подразбира низа од природојазични единици, склопени според правилата на даден јазичен систем.⁵⁴ Основни карактеристики на текстот се линеарноста и должината.

Пишуваниот текст, поконкретно, претставува поврзана целина составена од јазични единици и забележана со писмени знаци. Пишуваниот текст претставува единство од: содржина, смисла, композиција и стил.

Содржината на текстот всушност ја реализира темата, т.е. она за што станува збор во текстот.

Смислата на текстот се содржи во идејата, т.е. основната информација што се предава преку текстот.

Композицијата на текстот се реализира преку неговата структура.

Структурата на текстот пак, се одликува со: разновидност во употребата на јазичните знаци (именки, заменки, придавки, глаголи, односно сите зборовни групи, поврзани во реченици); линеарност во распоредувањето на јазичните единици (линеарноста подразбира дека зборовите се поврзуваат во реченици, а речениците во поголеми јазични целини); расчленување или хиерархија (секој текст може да се расчлени на помали делови и да претставува дел од една поголема организирана целина).

⁵³ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 96-99

⁵⁴ Rečnik književnih termina, *Nolit*, Beograd, 1986 god., str. 794-799

Стилот на текстот пак, го подразбира начинот на избор на јазичните единици, што на крајот на краиштата е личен избор.

Процесот на составување текст ги поминува следниве фази:

Скицирање на текстот, преминување од скицирање кон параграфирање и параграфирање на текстот.

Скицирањето на текстот, како прва фаза подразбира ставање идеи на хартија или преземање активности од типот: интерес за одреден круг прашања, претходни познавања за одредена проблематика, постојани истражувања за одредени области, читање, селектирање важни мисли при читањето. По таков начин се создаваат можности за развој на сопствен избор на идеи, мисли, размислувања, податоци и теми. Се препорачува таквите мисли и идеи да се чуваат во писмена форма.

Скицирањето на текстот треба да ги помине следниве фази: идеја-мисла-клучни зборови-оформување мислење-клучни зборови. Според ова, следува дека идејата се развива во мисла, мислите се сведуваат на клучни зборови, потоа се оформува мислење, т.е. се зазема став по однос на проблемот што во текстот се третира, па следува нотирање на размислувањето, кое пак низ текстот се развива и најпосле, повторно сведување на текстот на клучни зборови. Сепак, треба да се има предвид дека, секој пишувач, односно автор на текстот има свој индивидуален начин на составување на текстот, иако најпрепорачливо е да се почитуваат овие етапи.

Преминувањето од скицирање кон параграфирање е централен дел од подготовката на текстот и тој вклучува: 1. Подредување на клучните зборови, нивно поврзување во реченици и нивно проширување; 2. Вклучување претходни и/или нови сознанија преку користење извори, литература, вклучување цитати и нивно вклопување во основната скица.

По таков начин се дефинира и се развива темата на текстот.

Параграфирањето на текстот значи определување на основните единици на композицијата на текстот. Параграфот претставува основна единица на композицијата на текстот која има самостојно значење. Под параграф се подразбира група реченици што содржат главна мисла или мисла развиена од главната мисла. Параграфот разработува еден поим, така што сите реченици се поврзуваат преку тој поим, оформувајќи една целина.

11.3. Креативно пишување⁵⁵

Креативното пишување е самостојно изразување на определено лице преку текст во пишувана форма. Креативното пишување подразбира правилно мислење по однос на определена проблематика и правилна употреба на јазичните единици.

Креативното пишување се реализира низ следниве етапи: избор и определување на темата; поставување на основните рамки на текстот и изложување на темата.

11.3.1. Избор и определување на темата

Изборот на темата го прави авторот на текстот, во зависност своите комуникативни и естетски потреби. Може да се пишува на зададена тема или пак, авторот темата да ја избере сам.

Зададени теми се оние кои се задаваат во образовниот процес, преку пишување состави. Зададени теми се практикуваат и во други области и професии, кога има потреба од пишување на определена тема: новинарство, политика, судство.

Самостојниот избор на теми подразбира творечка активност во сите сфери на човековата дејност, каде што се користи вештината на пишувањето.

11.3.2. Поставување на основните рамки на текстот

Поставувањето на основните рамки на текстот е тесно поврзано со неговата композиција.

Композицијата на текстот е начин на поврзување на елементите во единствена организирана целина со определен распоред.

Редоследот на секој текст предвидува почеток, средина и крај. Редоследот се однесува не само на физичката (=линеарната) туку и на логичката (=мисловната) и јазичната подреденост на текстот. Таквата поставеност на текстот значи определување на неговата основна рамка.

⁵⁵ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 100-105

Почетокот на текстот ја изложува идејата за пишување.

Средишниот дел на текстот ја развива идејата и ја изложува темата преку комбинирање на повеќе техники на пишување: раскажување, опишување, интерпретирање, докажување, илустрирање.

Крајот на текстот, поточно неговиот заклучен дел треба да има добро осмислена порака, која логички и естетски се надоврзува на претходните два дела на текстот.

11.3.3. Техники на изложување на темата

Изложувањето на темата се врши преку комбинирање на повеќе техники на пишување, при што раскажувањето и опишувањето се основни, а на нив се надополнуваат и техниките на: илустрирање, анализа, причина и последица, проблем и решение, аргументација, процесуалност, класификација, дефинирање, споредба и проценка.

Раскажувањето како техника на изложување на темата на текстот се однесува на пренесување настан, низа настани или дел од настан. Значи, раскажувањето ја изложува темата преку определени дејства, така што обично го опфаќа средишниот дел од текстот. Раскажувањето е тесно поврзано и со техниката на каузалитет и процесуалност, зашто се однесува на линеарноста во изложувањето на настаните и нивната причинско-последична поврзаност.

Опишувањето е техника која дава детален опис на лица, места, предмети, појави, чувства, процеси. По однос на раскажување, со која ги претставуваат двете основни техники на изложување на темата, описот/опишувањето се сфаќа како оној дел од текстот каде што раскажувањето треба да престане за да почне описот, кој пак не се одликува со процесуалност и каузалност. Инаку, ваквите ставови во науката веќе се сметаат за анахрони, зашто и описот подразбира линеарност, исто како и раскажувањето.

Илустрирањето, како мошне полезна и потребна техника на изложување на темата се одликува со можност темата да биде поткрепена со соодветни примери, за текстот да биде поинтересен, убедлив и поразбирлив.

Анализата подразбира поделба на темата на помали составни делови, со што се покажува врската меѓу нив.

Причина и последица, како техника се практикува за надополнување на раскажувањето. Таа подразбира дека, изложувањето настани кои се поврзани со темата, можат да бидат претставени преку нивната причинско-последична поврзаност.

Проблем и решение е техника што подразбира вметнување опис на непожелна ситуација и нејзино решение во текот на изложувањето на темата. Оваа техника е поврзана со описот и раскажувањето.

Аргументацијата (=докажување), како техника се надоврзува на повеќе техники. Нејзина цел е да го осмисли раскажувањето преку докажување на изложената тема.

Процесуалноста се надоврзува на аргументацијата и подразбира објаснување, толкување и поставување низа настани во меѓусебна врска.

Класификацијата е исто така техника која произлегува од аргументацијата и се однесува на можноста за поставување на изложената тема во определена група теми.

Дефинирањето е, исто така, тесно поврзано со докажувањето и значи јасна и прецизна определба на темата по нејзиното целосно изложување. Инаку, под дефиниција се подразбира точно, мисловно определување на содржината на некој поим.

Споредбата се однесува на можноста за споредба на темата на текстот со други соодветни теми. Треба многу да се внимава при практикувањето на оваа техника која може да биде мошне полезна и потребна, но понекогаш знае и да го оптовари раскажувањето. Имено, треба да добро да се процени дали споредбата е потребна во еден текст и колку е во функција на другите техники за изложување на темата.

Проценката е техника која подразбира давање вредносно мислење кое може да се вклучи во изложувањето на темата.

11.4. Текстови со практична намена⁵⁶

Текстовите со практична намена претставуваат јавна и општествена форма на општење меѓу две единки или меѓу единка и институција. Основни карактеристики на текстовите со практична намена се: *економичност* (значи, пораката накратко се искажува);

⁵⁶ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 112

современост (користење на техничките предности на современите средства на масовно општење: електронска пошта, интернет, мобилна телефонија) и *документираност* (текстот треба да има документарен карактер, така што би бил вреден да се архивира).

11.5. Пишувани форми⁵⁷

Писмо. Со терминот писмо, во најширока смисла на зборот се обележува секој систем за заемно разбирање меѓу луѓето, со помош на видливи знаци. Знаците употребени од една личност мора да им бидат разбирливи и на другите членови на иста социјална група.⁵⁸

Во потесна смисла, во современието, писмото е општ поим за различни документи во пишувана форма. Се разликуваат лично и деловно писмо.

Личното писмо е писмена форма на слободно (=непринудено) и неофицијално општење, најчесто меѓу блиски лица. Во поново време овој вид писмо речиси е целосно „изумрен“, односно заменет со електронски пораки-преку интернет или пак преку мобилен телефон.

Деловното или како што уште се нарекува *службено писмо* е писмена форма на официјално општење меѓу организации, претпријатија, фирми, итн. Деловното писмо треба да содржи: основни податоци за испраќачот (име на организацијата и адреса, телефон, телефакс, интернет адреса, потоа и датум на испраќање и деловоден број), основни податоци за примачот (име на организацијата, адреса и име на службеното лице кому му е упатено писмото), текст на писмото (основна информација и мотив) и потпис на службеното лице што го испраќа писмото, како и печат на организацијата што го испраќа писмото. Во поново време вообичаено е, хартијата на која што се пишува деловното писмо да има однапред отпечатено лого или како што уште се нарекува меморандум, со основните информации за институцијата-испраќач, а меморандумот има важност на печат.

Според содржината, деловното писмо може да биде: известување, потврда, молба, покана и сл.

⁵⁷ Види: Димитар Пандев: *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 113-129

⁵⁸ *Rečnik književnih termina*, Nolit, Beograd, 1986 god. str. 560

Во деловната комуникација честопати се користи и т.н. циркуларно писмо, т.е. писмо со иста содржина што се испраќа до поголем број примачи.

Пишувањето деловно писмо треба да почитува неколку правила, односно фази. Најнапред, писмото треба да се стандардизира, поточно да се распоредат неговите составни делови. Притоа, името и адресата на примачот се пишува во горниот лев агол, а името и адресата на испраќаот, во горниот десен агол. Следува фазата на форматирање на писмото, т.е. оформување и негово дизајнирање, а потоа и фазата на пишување на писмото. Последна фаза е испраќањето на писмото. Затоа што станува збор за деловен документ, тоа треба да биде соодветно испратено. Во зависност од степенот на официјалност, писмото може да биде испратено преку пошта, преку електронска пошта или преку факс. Строго официјалните писма се испраќаат преку пошта.

Деловното писмо се пишува кратко, со учтиви изрази и директно обраќање до примачот, а главната информација треба да стои во посебен параграф. Пост скрипtum во деловните писма не е дозволено.

Електронска порака. Електронската порака претставува современ начин на комуницирање преку електронска пошта или SMS-пораки преку мобилен телефон. Електронската порака е многу масовен, евтин и едноставен начин на комуникација, но таа нема значење на документ и се одликува со сиромашен и нестандартен јазик.

Деловни документи. Деловните документи служат за официјална деловна и општествена комуникација. Тие имаат правна сила и содржат определено правно прашање, кое се претставува во писмена форма.

Деловните документи се составуваат според определен образец. Тие имаат постојани и променливи содржински елементи и строго утврден начин на изложување на податоците. Деловните документи се пишуваат со административен вокабулар-кратко, јасно, со строго почитување на целта на обраќањето и без стилски елементи.

Според содржината, се разликуваат неколку видови деловни документи:

1. **Молба или барање.** Овој вид деловен документ се користи за странката да § се обрати на институцијата заради сопствена потреба. Молбата, односно барањето треба да ги содржи следниве елементи: име и адреса на институцијата до која што се испраќа; наслов (молба/барање); име, татково име и презиме, како и адреса на поднесувачот на молбата/барањето, така што во зависност од типот молба се дава приватна или службена адреса; предмет на молбата (кратко изложување на содржината на молбата, односно барањето); содржина на молбата, односно барањето (треба да има вовед, главен дел и завршен дел, но така што не треба да бидат многу долги); место и датум (се пишуваат во долниот лев агол) и име и презиме и потпис на лицето што ја поднесува молбата (се пишуваат во долниот десен агол).
2. **Решение или одлука.** Се користи за институцијата да § се обрати на странката. По правило, треба да се пишуваат на ист начин, т.е. според ист модел како и молбата, односно барањето, освен што треба да содржат и потпис на високо официјално лице и печат на институцијата. Решението е правен акт на извршните органи на државата или институцијата со кој се одлучува за одделен конкретен случај.
3. **Жалбата и приговорот** претставуваат своевиден правен „лек“ против решенијата и одлуките на управните органи или пак органите на некоја институција. Тие треба да се поднесат во прописен рок, најчесто од 8 до 15 дена. Правото на жалба е уставно загарантирано во сите демократски општества.⁵⁹
4. **Формуларот** е деловен документ, кој всушност претставува печатен образец во кој треба да се внесат бараните податоци.⁶⁰ Всушност, формуларот има постојани делови, кои се однапред

⁵⁹ Мала енциклопедија просвета, Просвета, Београд, 1980 год. , Књига I, стр. 621 и Књига II, стр. 916

⁶⁰ Ibidem, Книга III, стр.518

дадени, т.е. отпечатени и променливи, кои странката ги пополнува.

Био-библиографска белешка. Био-библиографската белешка е текст кој се печати на крајот од книгите на истакнати писатели, научници, општествени работници, а содржи основни податоци за животот и делото на авторот.

Био-библиографската белешка содржи два дела:

Биографија, со елементарни податоци за животниот пат на авторот, подредени по хронолошки редослед, и

Библиографија, која содржи податоци за делото на авторот. И овие се подредени хронолошки.

Податоците од био-библиографската белешка се одликуваат со прецизност и јасност, поточно со конкретно наведување на годината на значајниот настан за авторот или годината на издавање на некое негово дело.

Поретко, био-библиографската белешка може да се сретне и со проширен број податоци.

Биографија. Биографијата е пишувана форма која содржи опис на животниот пат на оној што ја пишува, така што се истакнуваат основни податоци. Биографијата треба да му послужи на пишувачот за со неа да се јави на конкурс на пример, за упис на факултет, за стипендија, за вработување и сл. По правило, биографијата треба да биде напишана во трето лице еднина.

Се разликуваат три вида биографија: хронолошка, кога пишувачот хронолошки ги изложува податоците, од денот на раѓањето и местото, до моментот кога се пишува биографијата; селективно-информативна биографија, во која пишувачот ги издвојува само податоците што се неопходни за задоволување на условите што ги предвидува конкурсот и, функционална биографија, кога пишувачот составува биографија така што ја прилагодува на нејзината намена-дали се работи за добивање стипендија или вработување и сл.

Во поново време, наместо биографија, се практикува пишуваната форма наречена CV (лат. curriculum vitae, тек на живото), а се употребува со истата цел.

Биографијата, односно SV-то се составен дел од другите документи предвидени за одреден конкурс.*

Извештај. Како пишувана форма, извештајот содржи прегледно и аналитичко претставување на податоци. Целта на извештајот е да се информира определен круг заинтересирани лица за теми од нивен заеднички интерес. Според тоа, податоците во извештајот треба да бидат точни и прецизни, а стилот јасен и едноставен. Во практиката постојат полициски, судски, лекарски извештаи, итн.

Постои извештај за дело и извештај за работа.

Извештајот за дело се однесува на дело поврзано со конкретен настан или конкретна личност. Тој треба да содржи податоци за: местото каде што се случило делото, времето кога се случило, околностите во кои се извршило, потоа опис на тоа како се случило делото, како и кој е извршител на тоа дело.

Извештајот за работа се одликува со аналитичност, т.е. расчленување на предметот. Тоа значи дека, во зависност од типот извештај за работа-дневен, седмичен, месечен, полугодишен или годишен, тој ќе содржи детални или сублимирани податоци. Основната цел на овој извештај е да укаже на тоа како се вршела и извршила некоја работа.

Постојат повеќе видови извештаи за работа: извештај за извршена работа, финансиски извештај и сл.

Репортажа. Репортажата е публицистичка форма на прикажување современи и реални настани и појави. Сепак, личниот впечаток и тон на авторот, заедно со користењето литературни средства (опис, дијалог) § даваат на репортажата и уметничка вредност.

За репортажата е карактеристично што опишаниот настан, личност или појава мора да бидат реални, вистинити и што како текст, без разлика дали е објавена во печатен или електронски медиум, репортажата треба да има своја композиција од вовед,

* Треба да се прави разлика меѓу биографија, како пишувана форма, со која личноста, односно странката, освен другите документи ќе се јави на конкурс и биографија, како литературен вид, кој содржи биографски и/или романизирани податоци за одредена значајна личност. Разликата е и по однос на пишувачот. Првата ја пишува самата личност за себе, а во втората авторот и ликот во текстот не се исто лице.

соджински дел и заклучок. Репортажата треба да биде напишана во прво лице сегашно време, за авторот да се претстави како учесник, а не како набљудувач на настанот.⁶¹

Патонис. Патописот е пишувана форма во која е претставено некое патување. Патувањето се претставува од гледна точка на авторот на патописот, така што и патописот треба да биде напишан во прво лице. Во патописот доминира темата на патувањето, по што се одликува и разликува од репортажата, со која инаку има многу сличности. И патописот може да добие естетски белег, благодарение на талентираноста на авторот, како и можноста да бидат користени книжевни средства на изразување. Во патописот доминира личниот впечаток на патеписецот. Оваа пишувана форма нема строго утврдена концепција, т.е. структура на текстот.

Патописот има карактеристики и на публицистички и на литерарен текст.

Дневник. Како пишувана форма, дневникот претставува хронолошки опис на настани во кои учествувал авторот. Има дневници што ги опфаќаат највпечатливите моменти од животот на личноста што го пишува, но има и такви што се пишуваат секојдневно, во тек и на неколку децении. Формата на дневникот (датирањето и наведувањето на местото) го обврзува авторот на точност и веродостојност. Токму заради тоа, дневникот добива документарно-историска и општествена вредност.⁶²

⁶¹ *Rečnik književnih termina*, op.cit. str. 650

⁶² *Rečnik književnih termina*, op.cit. str. 129, 130

11.6. Креативно пишување литературно-научни текстови⁶³

Креативното пишување, како техника подразбира висок степен на индивидуалност по однос на темата што се третира, како и изразит стилски белег на текстот.

Пишувањето литературно-научни текстови е по правило афинитет, интерес, но и обврска на научните работници, кои се доволно добро упатени во одредени области. Сепак, тоа не е нивно ексклузивно право, така што секој еден што е испровоциран од одреден проблем, може да го вообличи својот став во есеј, критика на одредена општествена ситуација и сл. Креативното пишување е исто така типично и за новинарската професија, почесто во печатените медиуми, иако во поново време не се ретки и т.н. ТВ-колумни, или есеи.

Креативното пишување литературно-научни текстови подразбира практикување на литературно-уметничкиот стил, но и публицистичкиот, исто така.

Приказ и осврт. Приказот е краток текст каде што се изложуваат основните податоци за едно дело, најчесто податоци за авторот и за содржината на делото, така што тој има главно информативна вредност. По правило, приказот треба да негува објективен став по однос на она за што се пишува. Приказот е наменет за пошироката публика и најчесто се објавува во дневниот и периодичниот печат (на пример, приказ на едно филмско дело на некој филмски фестивал, приказ на новообјавен роман и сл.)

Освртот пак, е краток текст кој содржи личен поглед и став на пишувачот по однос на конкретно дело.

Коментар. Коментарот е текст што содржи мислење, објаснување, толкување и вреднување на дадено дело, настан, општествен феномен и сл.

⁶³ Според концептот на Димитар Пандев, *Говорење и пишување*, op.cit. стр. 141-148, како и според Љубен Андреев: *Општа теорија на литературата*, Просветен работник, Скопје, 1991 год. стр. 286-299.

Постојат три вида коментар: а) *Уводен коментар* (=уводник), кој обично се печати во дневни или периодични списанија и најчесто подразбира став, односно коментар на главниот уредник по однос на некој актуелен настан; б) *Аналитичкиот коментар* е подолг текст, каде што темелно и аналитички се пристапува при третманот на одредено дело или настан; в) *Полемички коментар* (=полемика) е текст во кој се оспорува нечиј став или постапка. Полемиката задолжително претпоставува различни мислења на двете „спротивставени“ страни. Полемиката може да се води по однос на одредено научно или пошироко општествено прашање.

Критика. Критиката е сложена пишувана форма која подразбира читање, анализа, интерпретација, коментар и проценка на одредено дело или настан од поширок јавен и општествен карактер. Впрочем, суштински белег на критиката како текст претставува проценката.

Може да стане збор за повеќе видови критика: а) *Дневна* (=посредничка) *критика*. Предмет на интерес на овој вид критика е некое новообјавено дело, или пак актуелен настан од моменталната општествена стварност. Посредничка се нарекува зашто посредува меѓу делото и читателот, а дневна, затоа што се печати во дневниот или пак во периодичниот печат; б) *Научна критика*. Се занимава со некој конкретен научен проблем или прашање, а што е од потесен интерес на пишувачот. Авторот на овој вид критика треба да ја запази научната методологија во образложувањето, односно критикувањето на делото што се третира-се користи научна терминологија, се применуваат одделни научни методи (анализа, синтеза, споредба, хронолошки метод и сл.); *Естетска критика*. Може да се рече дека е слична на научната, т.е. нејзин подвид, но така што се занимава со третман на стилскиот аспект на одредено дело: мотивите, стилско-изразните средства и сл.

Рецензија. Рецензијата е пишуван текст кој содржи претставување и задолжително оценување на некое дело, настан или појава. Рецензијата се состои од два дела-информативен и суштински. Информативниот дел содржи основни податоци за делото или настанот што се третира, потоа и податоци за авторот на делото. Во суштинскиот дел се дава проценка и оценка за содржината на делото, вредноста и неговото значење. Во рецензијата неопходно е документирано и со факти да се

образложат тезите што се напаѓаат или одобруваат. Пристапот на пишувачот треба да биде стручен, објективен и непристрасен.

Рецензијата како текст не се однесува само на некоја книга, ами и на сценско, филмско, радиотелевизиско дело и сл.

Есеј. Есејот претставува текст во кој се изложуваат лични идеи, мислења и ставови на пишувачот. Во современите услови на живеење и работење добива пошироко значење-начин на обработка, на третман на некој проблем, односно некоја тема.

Есејот, како креативна форма на пишување, односно литературно-научен текст подразбира изложување на субјективните впечатоци и размислувања на авторот по однос на некое прашање, но така што тоа ќе го направи аргументирано, убедливо и научно (не мора да значи дека задолжително мора да навлезе во подробности) и тоа на интересен и оригинален начин. Оттука и позната, „школска“ дефиниција за есејот дека станува збор за текст со три доминантни карактеристики: субјективност, научност (=аргументираност) и естетичност.

Подготовката на есејот речиси по ништо не се разликува од подготовката на кој било научен текст. Имено, таа подразбира неколку фази: 1. Определување на темата; 2. Собирање материјали; 3. Оформување мислење за темата; 4. Селектирање и средување информации и материјали; 5. Структура на есејот.

За да се напише есеј, неопходно е посебно внимание да се посвети на неговата композиција, која треба да содржи вовед, главен дел (=тело на есејот) и заклучок.

Во *воведот* се најавува темата, т.е. се кажува за што ќе се пишува и на кои извори се повикува авторот. Освен тоа тука треба да се даде кратка изјава за тоа што се очекува да покаже тој есеј.

Содржнскиот дел на есејот треба да ја изложи тезата што авторот ја застапува, потоа да се образложи таа теза, да се дадат соодветни примери, кои пак, треба да се докажат и да се укаже како се дошло до доказите. Доказите треба да се резултат на истражувањата на авторот, така што треба да се наведат и цитати од користената литература, податоци од експерименти или пак, тие докази да бидат извлечени од лични набљудувања.

Заклучокот на есејот треба да покаже дека образложенијата се точни, а доказите вистинити.

Во есејот не смее да има нелогичности, празнини и претрпувања.

Резиме. Резимето е краток текст што во збиена форма изложува идеи претставени во поширок текст.

Резимето во кратки црти ја повторува содржината што претходно е изложена во поширокиот текст.

Резимето е типично за текстови со научен карактер (статии, монографии, магистерски тези, докторски дисертации). Впрочем, секој научен текст мора да содржи резиме, напишано од самиот автор.

Вообичаена е практиката резимето да се преведе на еден од светските јазици, најчесто на англиски. Тоа се прави затоа што научните трудови се заеднички интерес на човештвото, но и затоа што резимето наоѓа примена при преглед на достигнувањата во науката и другите области.

12. БИБЛИОГРАФИЈА:

1. Андреев, Љубен: *Опишта теорија на литературата, Просветен работник, Скопје, 1991 година;*
2. Аристотел: *Реторика, Македонска книга, Скопје, 2002 година, Превод од старогрчки, предговор, белешки и коментар: Весна Томовска;*
3. Дрваров, Дине: *Уметноста на говорот: Сценски говор-Говорна интерпретација на уметнички текст, Универзитет „Св. Кирил и Методиј“, Факултет за драмски уметности, Скопје, 2000 година;*
4. *Мала енциклопедија просвета, Књига I,II,III Просвета, Београд, 1980 година;*
5. Milivoje Minović: *Uvod u nauku o jeziku, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Sarajevo, 1985 godina;*
6. Пандев, Димитар: *Говорење и пишување, Просветно дело, Скопје, 2004 година;*
7. Reardon, Kathleen K.: *Interpersonalna komunikacija, Alineja, Zagreb, 1998 godina;*
8. *Rečnik književnih termina, Nolit, Beograd, 1986 godina;*
9. Royenberg, Maršal M.: *Jezik saosećanja, Nenasilna komunikacija, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd, 2002 godina;*

10. Semoire, Art M.: *I vi možete imati super pamćenje, Izdanje autora-Beograd*, Beograd, 1984 godina;
11. Станојевић, Обрад/Аврамовић, Сима: *ARS RHETORICA, Вештина беседништва, Службени лист СРЈ*, Београд, 2002 година;
12. Tomić, Zorica: *Komunikologija, Čigoja*, Beograd, 2003 godina;
13. Hybels, Sandra/Weaver, Richard L.: *Communicating effectively, Mc Graw Hill*, Boston, Massachusetts, Burt Ridge, Illinois Dubuque, Iowa Madison New York, New York San Francisco, California St. Louis, Missouri, 1998.

СОДРЖИНА:

0. ЗА ТЕХНИКИТЕ НА ИНТЕРПЕРСОНАЛНОТО КОМУНИЦИРАЊЕ	1
1. ИСТОРИЈА НА КОМУНИКАЦИСКИТЕ ВЕШТИНИ.....	2
1.1. Античка реторика.....	3
1.2. Средновековното говрништво. Ренесансна реторика.....	6
1.3. Англиски емпиризам.....	7
1.4. Позитивизам	9
1.5. Функционализам	10
1.6. Бихевиоризам.....	10
2. ИНТЕРПЕРСОНАЛНА КОМУНИКАЦИСКА КОМПЕТЕНЦИЈА	
11	
2.1. Што е интерперсонална комуникациска компетенција?	11
2.2. Компетенција: работа на степен	12
2.3. Компетенција: индивидуален и релациски поим	12
2.4. Компетенција: примерност (=соодветност) и успешност во однесувањето.....	13
2.5. Компетенција: ситуациски разлики.....	14
2.6. Компетенција: спонтани, извежбани и планирани однесувања	
15	
3. ОПШТЕСТВЕНИ ВЕШТИНИ: КОГНИТИВНИ И БИХЕВИОРИСТИЧКИ	16
3.1. Когнитивни (=сознајни) вештини.....	16
3.1.1. Емпатија.....	17
3.1.2. Заземање општествени перспективи (=претприемчивост, отвореност спрема социјалната средина)	18
3.1.3. Когнитивна комплексност	18
3.1.4. Чувствителност на стандардни односи.....	19
3.1.5. Самопратење	20
3.2. Бихевиористички вештини.....	21

3.2.1.	Вклученост во интеракцијата	21
3.2.2.	Управување со интеракцијата.....	22
3.2.3.	Флексибилност во однесувањето	22
3.2.4.	Слушање	23
3.2.5.	Стилот во комуникацијата	24
3.2.6.	Страв од комуникација.....	25
4.	ТЕХНИКИ НА КОНВЕРЗАЦИЈА.....	26
4.1.	Конверзација.....	26
4.2.	Природата на конверзацијата.....	27
4.3.	Структура на конверзацијата	28
4.4.	Говорни постапки.....	29
4.5.	Координирано управување со конверзацијата	30
4.6.	Конвергенција.....	31
4.7.	Конверзациска кохеренција	32
4.8.	Невербално управување со конверзацијата.....	33
4.9.	Поправање грешки во конверзацијата	35
4.10.	Несакани (=„убиствени“) репетитивни епизоди.....	37
4.11.	Проучување на конверзацијата	38
5.	ТЕХНИКИ НА УБЕДУВАЊЕ (=ПЕРСУАЗИЈА).....	43
5.1.	Што е интерперсонална персуазија?	43
5.2.	Каков може да биде резултатот од убедувањето (=персуазијата)?	44
5.3.	„Гледна точка“ на персуазијата-согласување и прифаќање ..	45
5.4.	Став-што е тоа?.....	46
5.5.	Стратегии на убедување (=персуазивни вештини)	47
5.6.	Таксономија на стратегиите	49
5.6.1.	Стратегии на добивање согласност.....	49
5.6.2.	Стратегии за зближување.....	51
5.6.3.	Стратегии за намалување на nelaгодноста	53
5.6.4.	Стратегии за тешење и смирување.....	53

5.6.5.	Стратегии на залажување.....	55
5.6.6.	Стратегии за разрешување на судирите	55
5.7.	Улогата на чувствата и расположенијата во персуазијата	56
6.	ТЕХНИКИ НА СЛУШАЊЕ.....	58
6.1.	Стилови на слушање	58
6.2.	Фактори што го нарушуваат процесот на слушање.....	59
6.3.	Учење и слушање	60
6.4.	Предвидување и проценување	60
6.5.	Процесот на слушање	61
6.6.	Техники на активно слушање	62
6.7.	Техники на информационо слушање (=слушање информации) 63	
6.8.	Техники на критичко слушање	65
6.9.	Техники на емпатичко слушање	66
6.10.	Техники на слушање за уживање.....	70
7.	ТЕХНИКИ НА ПОСТАВУВАЊЕ ПРАШАЊА.....	70
7.1.	Користење на јазикот на позитивна акција.....	71
7.2.	Техника на свесно поставување барања/прашања	72
7.3.	Техника на проверка на начинот на кој е примена пораката .	73
7.4.	Техники за барање искреност	74
7.5.	Техники на поставување барања/прашања на група	75
7.6.	Барања наспроти наредби.....	76
7.7.	Дефинирање на нашата цел кога поставуваме барање.....	77
8.	ТЕХНИКИ НА НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА	79
8.1.	Значењето на невербалната комуникација	79
8.2.	Функции на невербалната комуникација.....	81
8.3.	Карактеристики на невербалната комуникација	81
8.3.1.	Културната детерминираност на невербалната комуникација.....	82

8.3.2.	Неврбалните и вербалните пораки можат да бидат во заемен судир	82
8.3.3.	Невербалните пораки се најчесто несвесни	83
8.3.4.	Невербалната комуникација ги покажува нашите чувства и нашиот однос.....	84
8.4.	Типови невербална комуникација	84
8.4.1.	Парајазик.....	84
8.4.2.	Движењата на телото	86
8.4.3.	Пораки со очите	87
8.4.4.	Привлечност	87
8.4.5.	Облекување.....	88
8.5.	Простор и растојание	90
8.5.1.	Зони на растојание	90
8.5.2.	Просторот/растојанието како индикатор за интимност ..	91
8.5.3.	Просторот/растојанието како индикатор за статусот	92
8.5.4.	Допир.....	92
8.6.	Време	93
8.7.	Како да се подобри невербалната комуникација?	94
9.	ТЕХНИКИ НА ПАМТЕЊЕ И УЧЕЊЕ.....	96
9.1.	За процесот памтење	96
9.2.	За процесот учење	96
9.3.	Какво треба да биде памтењето?	97
9.4.	Клуч за добро памтење	99
9.5.	Техники за поттикнување и создавање интерес.....	99
9.6.	Асоцијативна техника на памтење и учење.....	101
9.6.1.	Асоцијативна техника за памтење на парови зборови ..	102
9.6.2.	Важноста на квалитетот на создадената асоцијација	104
9.7.	Синџиреста техника на памтење и учење.....	105
9.8.	Техники на сликовито ментално асоцирање и претставување	

9.9.	Втора верзија на синцирестата техника на памтење и учење	107
9.9.1.	Техника на ментална картотека (=Синциреста техника на памтење и учење, како услов за трајно знаење).....	109
9.10.	Техники за користење на запамтеното-способност за имагинација	109
9.10.1.	Техника на „ментален бележник“	111
9.11.	Сврзувачка техника на памтење и учење	112
9.12.	Техники на осмислување и разбирање	114
9.13.	Техника на механичко памтење-основа за многу негативни процеси	115
9.14.	Техника на осмислување со создавање повеќекратни врски	115
9.14.1.	Ефикасноста на техниката на памтење и учење со осмислување	116
9.14.2.	Други техники на осмислување.....	117
9.15.	Техники на управување со забележувањето и внимаието	118
9.16.	Техники на концентрација.....	122
9.16.1.	Фактори (=компоненти) на добрата концентрација	123
9.17.	Техники на повторување.....	124
9.17.1.	Ефикасна примена на техниките на повторување	127
9.17.2.	Полезните ефекти на реминисценцијата	127
9.17.3.	Повторувањето и систематското памтење	127
9.17.4.	Конструкција на картотека на знаење.....	129
9.17.5.	Користење на картотеката на знаење.....	130
9.18.	Техники на забораване-услов за добро памтење и учење	132
9.18.1.	Техники за намалување на ретроактивната инхибиција	133
9.18.2.	Од што зависи забораването и што влијае на него?	134
9.18.3.	Зошто забораваме?.....	135
9.18.4.	Брзината на забораването	136
10.	ТЕХНИКИ НА ГОВОРНО ИЗРАЗУВАЊЕ.....	137

10.1.	Што е говорење, а што зборување?	137
10.2.	Акустички особености на говорењето.....	138
10.3.	Форми на говорно изразување	140
10.4.	Реторички форми на говорно изразување	141
10.5.	Форми на етикетање.....	142
10.6.	Говор	143
10.6.1.	Содржина на говорот	144
10.6.2.	Основни делови на текстот на говорот	144
10.6.3.	Дополнителни делови на текстот на говорот	145
10.6.4.	Реторички особености на говорот	146
10.7.	Говорни комуникациски вештини	146
11.	ТЕХНИКИ НА ПИСМЕНО ИЗРАЗУВАЊЕ	151
11.1.	Вовед во вештините на пишувањето	151
11.2.	Техника на составување пишуван текст.....	152
11.3.	Креативно пишување	154
11.3.1.	Избор и определување на темата.....	154
11.3.2.	Поставување на основните рамки на текстот.....	154
11.3.3.	Техники на изложување на темата	155
11.4.	Текстови со практична намена	156
11.5.	Пишувани форми	157
11.6.	Креативно пишување литературно-научни текстови	163
12.	БИБЛИОГРАФИЈА:.....	167

